

بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2013

جـامـعـة الـشـرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن

The Impact of Jordanian Civil Service Bureau Website's Quality to Fulfilling Employees Satisfaction

إعداد الطالب:

عمار سلامة الرواحنة

إشراف

الدكتور محمد سليم الشوره

قدمت هذه الدراسة إستكمالاً للحصول على درجة الماجستير

في الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني/ العام **(2012)**

تفويض

أنا "**عمار سلامة مجلّي الرواحنة**" أفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ م ن رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع

عمار سلامة مجلي الرواحنة

٢٠١٢/١/٢١

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " **أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن** "

وأجيزت بتاريخ **21 / 1 /2012** م.

أعضاء لجنة المناقشة		جهة العمل	التوقيع
الدكتور محمد سليم الشورة	رئيساً ومشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور عاهد ساكت الحرايزة	عضواً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور محمد سليمان عواد	ممتحناً خارجياً	جامعة مؤتة	

الشكر والتقدير

- يقول الجليل في مُحكم التنزيل ((**وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ**)) سورة إبراهيم الآية رقم (7) فالشكر

الحمد لله من قبل ومن بعد ، و صلى الله على سيدنا محمد معلم الناس الخير ، والحمد لله في الأولى والآخرة

على ما أنعم علي به من تيسير للأوقات والأدوات لإتمام هذا الجهد الذي أسأل الله أن يكون علماً نافعاً وعملاً

متقبلاً، فهذا جهد المُقل في جوار واسع كرم المُعز.

- وقال تعالى ((**أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ**)) سورة لقمان الآية رقم (14) وليس أحق منهما بعد شكر

الله من شكر والديَّ فإلى من ربياني صغيرا وعلّماني كبيرا إلى لمسة الحنان أمي وإلى صاحب الفضل

والإحسان أبي شكراً، فكل حروف شكري تقف عاجزةً على أعتاب فضلكم عليّ.

- وقال الحبيب صلى الله عليه وسلم ((**لا يشكر الله من لا يشكر النّاس**))

- أتوجه بالشكر إلى أستاذي الفاضل الدكتور محمد الشورة على تفضله بالإشراف على هذه الدراسة فكم من رأيٍ

كُنت أخطئه فصوَبه وكم أرشدني إلى طريقٍ نافعٍ كُنت أجهله فشكراً على ما تحمّله معي من عناء وعلى ما

قدّمه من نصحٍ وإرشاد كان له عظيم الأثر في إخراج هذا الجهد .

- إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الدكتور محمد عواد الدكتور عبد الحليم على ملاحظاتهم على هذه الدراسة من

آراء تزيد في قيمتها العلمية وترفع من جودة محتواها.

- إلى أخي صقر وجميع إخوتي وأخواتي الذين هم بعد الله عزوتي وسندي وشكري لكل ذي قربى.

- أتوجه بالشكر إلى أسرة ديوان الخدمة المدنية المؤسسة التي أعتز وأفخر بأني أحد كوادرها وأخص بالذكر ص

شكري لهم على ما بذلوه من جهدٍ وما قدموه من تسهيلات لإنجاز هذه الدراسة ، ف إلى جميع الزملاء والزميلات

في ديوان الخدمة المدنية شكراً.

- إلى كُل من علمني حرفاً أساتذتي الكرام من المدرسة إلى أن أصل إلى أعضاء هيئة التدريس في جامعة

الشرق الأوسط وأتوجه بشكر خاص إلى الدكتور فراس أبو قاعود على مساندته لي وما قدمه من نصحٍ وإرشاد.

- إلى أصدقائي الذين بهم تتزين حياتي فمنحوني وقتاً من وقتهم وجهداً من جهدهم فلكم مني كل الشكر .

والله الموفّق

الباحث عمار الرواجفة

الإهداء

- إلى روح جدّي مجَلّي الطاهرة الذي أثارت كلماتهُ في نفسي كل همةٍ وعزيمةٍ لإواصل رحلة طلب العلم.
- إلى والديّ مُقلتيّ اللتين بهما أبصرت خطى الدرب.
- إلى إخوتي وأخواتي......... اعتزازاً وافتخاراً.
- إلى أخي العزيز ناصر......... حُباً وامتناناً.
- إلى أصدقائي............... إخلاصاً ووفاءً.
- إلى كل من كان............ عالماً أو متعلماً.
- وإلى أسرة ديوان الخدمة المدنية الذين أتمنى أن تعود هذه الدراسة بالفائدة عليهم وأن تُوضع موضع التنفيذ.

إليكم جميعاً أُهدي هذا الجهد المتواضع،،،

الباحث عامر الرواحة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمـة الأشكـال

قائمـة الملحقات

أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن

إعداد

عمار سلامه مجلّي الرواحنة

إشراف

الدكتور محمد سليم الشوره

الملخص

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة الموقع الإلكتروني من حيث (جودة المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية وجودة نظام الموقع الإلكتروني) في تحقيق رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الأردني.

حيث شكل العاملين في وحدات الم وارد البشرية مجتمع الدراسة وتم ا ختيار عينة الدراسة بطريقة غير احتمالية عينة قصدية من العاملين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية فيما يتعلق بطبيعة عمل الموارد البشرية إذ حصل الباحث على (184) استبانة من أصل (190) تم توزيعها ، (175) منها كانت صالحه للتحليل الإحصائي وبهدف التوصل إلى الن تائج التي تُجيب عن التساؤلات التي طرحتها الدراسة و اختبار فرضياتها تم استخدام التوزيعات التكرارية واختبار الانحدار البسيط والمتعدد وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والاستنتاجات والتوصيات وفيما يلي أهمها:

- اقع مستوى قيم عينة الدراسة لجودة الموقع الإلكتروني من حيث (جودة المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية وجودة نظم الموقع الإلكتروني) ولكن كان أقرب ما يكون للحد الأعلى وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.
- أظهرت نتائج كذلك اقع مستوى رضى العاملين في الموارد البشرية.
- أشارت النتائج إلى وجود أثر لجودة الموقع الإلكتروني من حيث (جودة المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية وجودة نظم الموقع الإلكتروني) في رضى العاملين في الموارد البشرية.
- و ستجت الدراسة أن لجودة الخدمات الإلكترونية وجودة نظم الموقع الإلكتروني أثراً كبيراً أعلى من أثر جودة المعلومات في رضى العاملين .
- أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجودة تصميم الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية وتصميمها من وجهة نظر متلقي الخدمة.

Abstract

The Impact of Jordanian Civil Service Bureau Website's Quality to Fulfilling Employees Satisfaction

Prepared by
Ammar Slamah Al-rawahna

Supervised By
Dr. Mohammed Saleem Al-shura

The main goal of the study is to examine the affect of the website quality through (information quality and E- services quality and website system quality) to achieve the satisfaction for employees that work in human resources department in the organizations that Belong to the civil service system of Jordan.

The employees that work in human resources department in the organizations that Belong to the civil service system of Jordan are the population of the study, the study sample is non-probability sample is purposive sample, selected the employees who use website of civil service Bureau (www.csb.gov.jo) in their work, The researcher has took (184) questionnaires out of (190) . (175) of them were proper for statistical analysis. and in order to reach results that answer the questions posed by the study and test hypotheses were used frequency distributions and test simple regression and multiple regression.

the following the most important: findings, conclusions and recommendations of the study:

- ✓ High level of assessment of a sample study of the website quality through (information quality and E- services quality and website system quality) but it was approximately possible to the limits of this world and according to the Likert scale.
- ✓ The results also show the high level of employees satisfaction in human resources departments.
- ✓ The results indicated to the affect of the website quality through (information quality and E- services quality and website system quality) in satisfaction employees.
- ✓ The study concluded that the e-services quality and website system quality have great effect and more than the effect of information quality in employee satisfaction.
- ✓ The study recommended the need for attention to the website design quality and e- services quality and design it from the users perspective.

الفصــــل الأول

مقدمـة للدراسـة

- ☒مشكلة الدراسة وأسئلتها
- ☒فرضيات الدراسة
- ☒أنموذج الدراسة
- ☒ هدف الدراسة
- ☒أهمية الدراسة
- ☒التعريفات الإجرائية
- ☒حدود الدراسة
- ☒محددات الدراسة

المقدمة

شهد العالم ثوره واسعة في شتى مناحي الحياة في العقود الأخيرة من القرن العشرين ومن بينها ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي كان لها أثر واضح على المنظمات في القطاع العام والقطاع الخاص و ظهرت مفاهيم التجارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة والحكومة الإلكترونية ، فالحكومة الإلكترونية **E-government** تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتزويد المواطنين والمنظمات بالمعلومات والخدمات الإلكترونية التي يمكن تقديمها بكفاءة و فاعلية من قبل المنظمات الحكومية. (Turban,et al., 2008:365)

وقد تبنَّت الدول في العالم الحديث والعالم الثالث تطوير خدماتها ومواكبة التغييرات للّحاق بركب التطور التكنولوجي والاستجابة للمتغيرات العالمية الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وكغيرها من بلدان العالم تبنّى الأردن برنامج الحكومة الإلكترونية لتطوير مؤسسات القطاع العام،منذ عام 1999م،لتحسين الأداء في المنظمات الحكومية لتقديم الخدمات بكفاءة ودقة وتحقيق التكامل بين المنظمات الحكومية إذ تسعى العديد من الجهات الحكومية إلى تطوير آلية عملها من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لتحقق متطلبات الحكومة الإلكترونية.

ويُعدّ ديوان الخدمة المدنية المرجع الرئيس للمنظمات الحكومية فيما يتعلق بإدارة الموظف والوظيفة العامة ، ولذلك اعتمد ديوان الخدمة المدنية الأردني على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في عملية تحسين أدائه، ولتسهيل مهمته في عملية إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي والنهوض بمستوى جودة الخدمات التي يقدّمها للمنظمات الحكومية والمواطنين ومنظمات القطاع الخاص .

مشكلة الدراسة وأسئلتها

قام ديوان الخدمة المدنية الأردني بتوفير خدمات عديدة من خلال موقعه الإلكتروني في مختلف المجالات للقطاع الحكومي ، فقد عمل على إطلاق خدمة البطاقة الإلكترونية والنماذج الرسمية المستخدمة في عمل إدارة الموارد البشرية (نماذج المقابلات الشخصية والترقية وتقييم الأداء والتقارير السنوية وغيرها) ، كما أتاح الموقع المعلومات التي تساعد العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية على تأدية مهماتهم وأعمالهم الرسمية فيما يخص الموارد البشرية.

ومن خلال المسح الميداني الذي قام به الباحث (كونه أحد موظفي ديوان الخدمة المدنية) لمجتمع الدراسة لوُحظ عدم الاستفادة من كل الخدمات الإلكترونية المتاحة في الموقع الإلكتروني ، كذلك وجود خلل في متابعة الملاحظات الواردة من قبل العاملين في المنظمات الحكومية في المملكة من قبل العاملين الذين يفترض بهم متابعة ومعالجة تلك الملاحظات.

لذلك تأتي هذه الدراسة لتقييم جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية والخدمات الإلكترونية المقدمة من خلاله من وجهة نظر العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية للتعرف على واقع جودة الموقع الإلكتروني وأثرها في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية.

استناداً إلى ما تقدم يمكن أن نجمل مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية :

1- ما تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية ؟

2- ما تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية ؟

3- ما تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية ؟

4- ما أثر جودة الموقع الإلكتروني من حيث(جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمات) في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية ؟

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات العدميه التالية للدراسة التي يُفترَض أن تجيب عن التساؤلات التي طرحتها والتي تتعلق بشكل جوهري بجودة الموقع الإلكتروني والفرضيات هي :

الفرضية العامة:

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بدلالة أبعاده :(جودة الخدمات، وجودة المعلومات ، وجودة نظام الموقع الإلكتروني) في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: H_{01-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

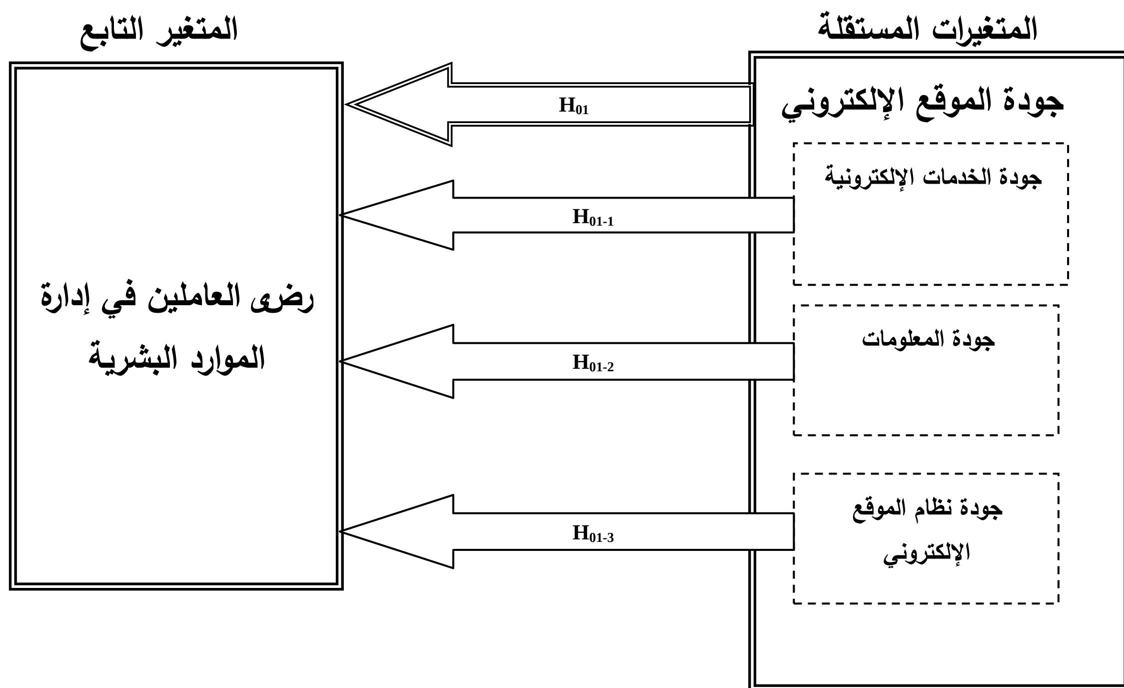
الفرضية الفرعية الثانية: H_{01-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الثالثة: H_{01-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

أُنموذج الدراسة

يبين أُنموذج الدراسة أثر متغيرات الدراسة المستقلة جودة الموقع الإلكتروني بدلالة أبعاده(جودة الخدمات الإلكترونية،وجودة المعلومات،وجودة نظام الموقع الإلكتروني) في المتغير التابع (رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية) الذي استند الباحث في بِنائهِ على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والشكل رقم (1−1) يوضح أُنموذج الدراسة.

الشكل رقم (1−1)



المصدر :إعداد الباحث اعتماداً على عدد من الدراسات ومن أهمها:

George, M S. Wemyss,P and Ros,R, C (2010) Urbach, N., Smolnik St., Riempp, G.(2010). Saha,P.(2008) Tarigan, J .(2008) Petter,S.,DLone,W., McLean,E.(2008).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وجهة نظر العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية بمستوى جودة الموقع الإلكتروني وخدماته الإلكترونية المقدمة من قبل ديوان الخدمة المدنية الأردني وأثر ذلك في تحقيق رضاهم عن الموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من خلاله.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيس الأهداف التالية:

1- التعرف على تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

2- التعرف على تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

3- التعرف على تقييم العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

4- التعرف على أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بدلالة أبعاده (جودة المعلومات وجودة نظام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية) في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية

أهمية الدراسة:

- ✓ تنبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي يقوم به ديوان الخدمة المدنية الأردني من حيث الإشراف على الموظف والوظيفة العامة و أثر تكنولوجيا المعلومات والا تصالات في تسهيل مهمته في الإشراف والرقابة على الجوانب المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في منظمات الخدمة المدنية الأردنية.

- ✓ تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على وجهة نظر العاملين في المنظمات الحكومية بالخدمات المقدمة إليهم من قبل ديوان الخدمة المدنية وآلية تقييمها، فالدراسات السابقة ركّزت على دراسة مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الإلكترونية بغض النظر عن تحول الأجهزة الإلكترونية بالجهة، وأن بعض الأخر تناول الجاهزية للخدمات الإلكترونية.
- ✓ ستعطي هذه الدراسة مؤشر عن رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية عن جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية مما يمكن القائمين على الخدمات الإلكترونية من معرفة جوانب الخلل ومعالجتها ومعرفة جوانب القوة لتعزيزها.

التعريفات الإجرائية:

فيما يلي عرض لبعض المفاهيم الرئيسية في الدراسة وتوضيح لأبرز مصطلحاتها الإجرائية:

- **جودة المعلومات:**

هي دقة وحداثة المعلومات وخلوها من الأخطاء وتكاملها وترابطها معاً وإمكانية الاستفادة منها في معالجة مشكلة أو إنجاز نشاط معين في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

- **جودة نظم المعلومات:**

مقدرة النظام الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية على معالجة العمليات التي يقوم بها المستخدمين من خلاله بكفاءة وفاعلية، ومقدرة النظام على تقديم المخرجات التي يريدها المستخدمين.

- **جودة الخدمات الإلكترونية:**

هي مقدرة ديوان الخدمة المدنية على تقديم خدماته من خلال وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحيث تلبي احتياجات ورغبات المستفيدين.

رضى متلقي الخدمة الإلكترونية:

هو الشعور السلبي أو الإيجابي لدى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية و المتأثر بتجاربهم السابقة في استخدام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.

حدود الدراسة:

تُمثل حدود الدراسة الإطار الذي تغطيه الأبعاد المكانية البشرية الزمنية و العينة التي قامت عليها الدراسة وهي كالتالي:

الحدود البشرية:

تتمَثّل في العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية لأغراض ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية، الملحق رقم (3) يحتوي على قائمة بأعداد العاملين في وحدة الموارد البشرية المركزية لكل منظمة خاضعة لنظام الخدمة المدنية الأردني.

الحدود المكانية:

وتتمَثّل بإدارات الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الملحق رقم (3) يحتوي على قائمة بأسماء المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الأردني.

الحدود الزمنية:

بدأ الباحث بإعداد هذه الدراسة مع بداية الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2010\2011) و يتوقع أن ينتهي مع نهاية الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (2011\2012).

الحدود العلمية:

س تم دراسة المتغيرات التالية: جودة الموقع الإلكتروني بدلالة أبعاده (جودة المعلومات وجودة نظام الموقع الإلكتروني و جودة الخدمات الإلكترونية) كمتغيرات مستقلة و رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية عن الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية كمتغير تابع. واعتمدت الدراسة على نموذج نجاح نظام المعلومات (IS success model) الذي اقترحه (DeLone & McLean 2003) في قياس متغير جودة نظام الموقع الإلكتروني، وعلى نموذج جودة الموقع الإلكتروني (Webqual) الذي أعده كل من (Vidgen & Barnes 2000) في قياس متغير جودة المعلومات، وعلى نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) الذي وضع من قبل (Zeithaml and Parasuraman and Berry) و نموذج جودة الخدمات الإلكترونية (E-S-qual) الذي اقترح من قبل (Zeithaml and Parasuraman and Malhotra) في قياس متغير جودة الخدمات الإلكترونية.

محددات الدراسة :

تتمثل محددات الدراسة بالجوانب التالي تجعل الدراسة ذات حدود معينه يصعب تعميم النتائج خارجها وهي كالتالي :

- ❖ أجريت الدراسة على الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية والخدمات المقدمة من خلاله (www.CSB.gov.jo).
- ❖ قياس المتغيرات من وجهة نظر العاملين في إدارة الموارد البشرية الذين يتعاملون مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل ديوان الخدمة المدنية.

- ❖ شملت الدراسة العاملين في وحدات الموارد البشرية الذين يعملون في المراكز الرئيسة للمنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية كونها هي المخولة للتعامل مع ديوان الخدمة المدنية إلكترونياً لتقديم خدمات إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثانـي

الإطار النظري والدراسات السابقة

الجزء الأول: الإطار النظري

- ☒شبكة الإنترنت Internet
- ☒الموقع الإلكتروني Web site
- ☒الحكومة الإلكترونـية E-government
- ☒جودة الخدمات الإلكترونـية E-services quality
- ☒رضى المستخدمين User satisfaction
- ☒ديوان الخدمة المدنية

الجزء الثاني: الدراسات السابقة

- ☒الدراسات العربية
- ☒الدراسات الأجنبية

المقدمة:

لا تستطيع المنظمات أن تؤدي أعمالها دون استخدام التكنولوجيا فهي سمة العصر البارزة ، ويأتي الدور على المنظمات في كيفية استثمار وتوظيف تلك التكنولوجيا في ممارسة نشاطاتها لتحقيق النجاح وكذلك متابعة التغير السريع الذي يحدث في تكنول وجيا المعلومات.(نجم،23:2004)

ولا يقتصر الأمر على مقدرة المنظمة في توظيف التكنولوجيا ووسائلها بل يشمل جودة الخدمات الإلكترونيةِ التي تُقدّم من خلالها لتحقيق رضى المستخدمين، فشبكة الإنترنت وما تحتويهِ من خدمات عديدة من حيث سرعة الوصول والحصول على المعلومات ور بط المنظمة مع المستجدات التي تحدث في داخل وخارج بيئة المنظمة تَمنح المنظمات فُرصه للتميُز في تأدية أعمالها.(Lee&Kim,2007:1861)

والمنظمات في القطاع العام تسعى لتوظيف هذ هالتكنولوجيا لتحسين خدماتها وتحقيق رضى المستخدمين وتوفير النفقات العامة ، وزيادة التفاعل مع القطاع الخاص وخدمة أكبر عدد من الجمهور بكفاءة وفاعلية. **وفيما يلي شرح للنظريات التي تحدثت في موضوع الدراسة:**

شبكة الإنترنت Internet

كان لظهور شبكة الإ نترنت الأثر الكبير في مختلف جوانب الحياة وفي مختلف قطاعات الأعمال حيث أسهمت في تغيير نمط تأدية الأعمال في المنظمات ، وكذلك تغيير نمط حياة الأفراد وفتحت آفاق جديدة للمنظمات حيث ظهرت العديد من الخدمات التي ارتبطت بشبكة الإنترنت ، ما دفع المنظمات لاستثمار الفرص والاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال الشبكة لتقديم خدماتها وإنجاز نشاطاتها على أفضل وجه ممكن .(الطائي والعبادي ، 59:2009) **وتُعرف شبكة الإنترنت على أنها مجموعة من الشبكات الحاسوبية المرتبطة مع بعضها بعض** واستكمالاً لتحقيق الفائدة من الخدمات الإلكترونية توجّهت المنظمات إلى توفير شبكات تربطها سواء داخل المنظمة أو المنظمة وشركائِها في الخارج وذلك لتبادل الخدمات والمعلومات وإنجاز الأنشطة بكفاءة وفاعلية. (Nickerson,2001:188)

ومنها الشبكة الداخلية Intranet: وهي استخدام تكنولوجيا الإنترنت داخل المنظمة بهدف تشارك المعلومات مع العاملين في المنظمة ، وإنجاز النشاطات من خلال استخدام كل مقومات الإنترنت. (Laudon& Laudon:2010,89)

أما الشبكة الخارجية Extranet : فهي استخدام تكنولوجيا الإنترنت ليس فقط داخل نطاق المنظمة أيضاً يمكن استخدامها من قبل الشركاء خارج المنظمة مثل المزودين والزبائن ، فعلى سبيل المثال يتمكن المزود من الاطلاع على مستوى المخزون من المواد الخام للمنظمة وبالتالي القيام بعملية التوريد حسب ما هو متفق عليه مسبقاً ، وعلى صعيد المنظمات الحكومية فإنها ترتبط مع بعضها من خلال تلك الشبكة بهدف تبادل الخدمات والمعلومات. (Nickerson,2001:191)

وكلا الشبكتين الداخلية والخارجية تحقق فوائد كثيرة للمنظمات من أهمها ما يلي:

- ☑ تقليل التكاليف مقارنة مع وسائل الاتصال التقليدية ، فيمكن إيصال المعلومة والخدمة إلى الطرف الأخر بأقل كلفة .(Chaffey,2009:117)
- ☑ إمكانية نشر وتشارك المعلومات سواء داخل قطاع معين مثلاً مؤسسات القطاع العام فيما بينها،أو شركة معينة تقوم بذلك مع فروعها المختلفة داخل بلد واحد أو بلدان مختلفة.

(Bocij,et al.,2006:190)

- ☑ تشارك المعدات والبرامج المستخدمة في العمل فيستطيع أي شخص استخدامها بمجرد اتصاله بالشبكة الخاصة بالمنظمة.(نجم,38:2004)
- ☑ تقليل الوقت اللازم لتبادل المعلومات بين المنظمات المختلفة . (Chaffey,2009:117)

الموقع الإلكتروني Web site :المفهوم والأهمية

لم يعد الموقع الإلكتروني مجرد مكان في الفضاء الرقمي للمنظمة تعرض من خلاله معلوماتها بل أصبح له دور في تمثيل وإبراز صورة المنظمة ويُعبّر نقطة وصل بين المنظمة والجمهور. (نجم ،286:2004) ، (Nickerson,2001:189).

والموقع الإلكتروني هو مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع شبكة الإنترنت التي تحتوي على وسائط متعددة ويمكن الوصول إليها من أي جهاز حاسوب آخر على الشبكة ، وتُعرف الصفحة الرئيسة Home page على أنها الصفحة الأولى في الموقع الإلكتروني التي يتم الوصول إلى باقي الصفحات من خلالها .(Mcleod&Schell,2006:65)

وصفحة الإنترنت Webpage عبارة عن مجموعة من الوسائط المتعددة(نصوص، فيديو،....الخ) يتم تخزينها تحت عنوان موقع الكتروني واحد (Laudon&Laudon:2010:298-299) وسلسلة الموقع الإلكتروني Web chain: هي الخطوات التي يتّبعها زائر الموقع الإلكتروني للحصول على خدمة أو معلومة معينة. (Hanson,2000:141)(Laudon& Laudon،2010:288)

خصائص المواقع الإلكترونية:

هناك العديد من الخصائص التي يفترض توفرها في الموقع الإلكتروني لتقديم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين وإبراز صورة المنظمة ومن أهمها مايلي:

☑ أن يكون تصميم الموقع الإلكتروني بسيط وأن يسهُل التعامل معه. (Holden, et al, 2009: 352)

☑ أن يتميز الموقع الإلكتروني بوضوح الهدف بحيث يستطيع الزائر معرفة طبيعة الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني والخدمات التي يستطيع الاستفادة منها من خلال الصفحة الأ ولى للموقع. (Bocij, et al.,2008:450)

☑ أن تكون المعلومات الم تاحة في الموقع الإلكتروني محددة ومترابطة . (Holden , et al.,2009:352)

☑ أن يتجاوب الموقع الإلكتروني مع احتياجات المستخدمين ويأخذ بعين الاعتبار آرائهم في الموقع وخدماته.(Currie,2004:215)

☑ أن لايتم زيادة بُنية الموقع الإلكتروني أكثر من اللازم ، وأن يكون شعار المنظمة(علامتها التجارية) ظاهر في جميع صفحات الموقع ، وأن تكون الروابط في مكان مناسب وثابت على جميع الصفحات وأن تكون ألوان الصفحات تتناسب مع طبيعة المعلومات والخدمات المعروضه فيها ، وأن يكون نوع وحجم الخط المستخدم في الموقع الإلكتروني مناسب لعرض المعلومات . (Holden & etal,2009:351)

☑ أن تكون واجهة الموقع الإلكتروني جذّابة وتظهر بسرعة كبيرة عندما يتم زيارتها من قبل المستخدمين. (Mcleod&Schell,2006:66)

☑ أن يكون الموقع الإلكتروني متاحة دائماً وأن يستوعب أكبر عدد ممكن من متلقي الخدمات. (Bocij ,et al, 2008:450)

☑ أن يتم استضافة الموقع الإلكتروني من قبل مزود خدمة يوفر سرعات وسعات تخزين عالية لمحتويات الموقع وأن يمتاز بالاستقرار والموثوقية والحماية من الاختراق . (Currie,2004:215) (Chaffy,2009:161-165)

☑ أن يوفر الموقع محرك بحث لتسيهل وصول متلقي الخدمة إلى المعلومات داخل ه .

(Holden, et al, 2009:353)

☑ أن يمتاز بسهولة التصفح وأن يتمكن مستخدم الموقع من الانتقال بين صفحاته بسهولة.

(Grigoroudis ,et al,2008:1348)

☑ أن يكون عنوان الموقع الإلكتروني سهلاً ومختصراً ، ويعبر عن طبيعة نشاط المنظمة.

(Holden, et al., 2009:340)

الحكومة الإلكترونية E-government: المفهوم والأهمية

و ض علدثو ن تعوت عيلحكومة الإلكرونية نهم من قل إ نها علية تحويل العلاقة

ين الحكومة والأطراف الأخرى (المواطين وقطاع الإ عال الموظين والقطاعات الحكومية

الأخرى) نحو استخدام أدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مليعزز كفاءة وفاعلية تقديم

الخدمات والمعلومات (Satyanarayana,2004:1) بدورها المنظمة الدولية للتعاون

الاقتصادي والتنمية تقول أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

وخاصةً الانترنت لتحسين عمل الحكومات،(Verdegem & Verleye,2009:488)

ويرى بعضهم أنها استخدام التطبيقات التي تعتمد على الموقع الإلكتروني(Web based

application) وتكنولوجيا المعلومات من قبل الحكومة لتسهيل الإتصال أو الحصول على آليات

المعلومات والخدمات من قبل المنظمات الحكومية والمواطنين مما يُسهم في تطوير أنشطة الحكومة

لمهماتها (Gokmen,2010:29) ، ومن وجهة نظر أخرى هي استخدام تكنولوجيا المعلومات

لوقت حقيقي الإلكتروني للوصول للمعلومات الحكومية وتزويد الخدمات للمواطنين وقطاع

الأعمال(Turban&King, 2003:304).

بناء على ما تقدم يمكننا القول بأن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعبر عن عملية إعادة هندسة لطريقة عمل المنظمات الحكومية التقليدية وذلك من خلال استخدام وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في عملية تبادل الخدمات والمعلومات بكفاءة وفاعلية مع القطاعات المختلفة سواء داخل القطاع الحكومي أو مع المواطنين بالإضافة إلى قطاع الأعمال.

أطراف الحكومة الإلكترونية (Sectors of e-government)

قسم الباحثون والدارسون في مجال الحكومة الإلكترونية الأطراف التي تمثل عمل إلى الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أطراف وهي كما يلي: (Turban&King,2003:304)

1- الحكومة- الحكومة (government to government(G2G))

وهي تشمل الأنشطة داخل المنظمة الحكومية الواحدة أو منظمة حكومية وأخرى واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عملية تبادل الخدمات والمعلومات ولرفع كفاءة العمل وسرعة الإنجاز وتقليل التكاليف مقارنة مع الوسائل التقليدية ، ويعزز من تواصل المنظمات الحكومية مع فروعها في المناطق الجغرافية المختلفة.(Alsaghier, et al ,2009:29)

2- الحكومة-العاملين(Government to Employees(G2E))

وتتضمن جميع الأنشطة والخدمات المتبادلة بين المنظمات الحكومية وموظفيها ، وتعمل المنظمات الحكومية على إدخال التكنولوجيا وأتمتة أعمالها بهدف تحسين الأداء وتقليل تكاليف الأعمال الروتينية ،فبعض المنظمات تمكن الموظف من طلب إجازة بشكل إلكتروني ، أو تتيح لموظفيها الوصول إلى المعلومات داخل المنظمة من خلال شبكة الانترنت إذا كانت طبيعة عمل الموظف تتطلب تواجده خارج نطاق المنظمة.(Carter and Belanger,2004:2)

3- الحكومة- المواطنين((Government to Citizen(G2C)

وتتضمن جميع الأنشطة التي تتم بين المواطن وا لمنظمات الحكومية بهدف تقليل الأعباء عليهم، وإتاحة خدماتها بشكل إلكتروني لتسهل عملية وصول جميع المواطنين إلى خدماتها والاستفادة منها بأقل وقت وجهد وكلفة.(DeBenedictis,et al., 2002:131)

4- الحكومة- قطاع الأعمال ((Government to Business(G2B)

وتشمل جميع الأنشطة والأعمال التي تتم بين م نظمات القطاع الحكومي وم نظمات القطاع الخاص ،وتتضمن عمليات التبادل التجاري بين ا لمنظمات الحكومية وم نظمات القطاع الخاص سواء المشتريات الحكومية أو طرح العطاءات على منظمات القطاع الخاص وكذلك تمُكن منظمات القطاع الخاص من الحصول على المعلومات المتعلقة بالعطاءات وإصدار الرخص للشركات و عملية دفع الضرائب وغيرها. (Alsaghier,et al.,2009:296)

أهداف الحكومة الإلكترونية :

هناك العديد من الأهداف التي تسعى الحكومة إلى تحقيقها من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية وفيما يلي أهمها:

1- رفع مستوى الأداء :مع تبني خدمات الحكومة الإلكترونية ستتمكن ا لمنظمات الحكومية من إنجاز مهماتها بانسيابية وتقليل الازدواجية في المهام وتقليص الإجراءات الإدارية اللازمة لانجاز نشاط معين من خلال أتمتة الأعمال الروتينية مما يعزز من رفع مستوى أدائها .

(Kumar,et al.,2007:64)

2- زيادة دقة البيانات والمعلومات : حيث تكون كل جهة مخولة بنشر وتدقيق وتعديل معلوماتها على شبكة الإنترنت من خلالها موقعها الرسمي أو من خلال الموقع المخصص لخدمات الحكومة الإلكترونية. (Turban ,et al.,2008:373)

....يتبع أهداف الحكومة الإلكترونية

3- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية : إتاحة المعلومات والخدمات للمستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية يخفف عبء العمل على العاملين داخل المنظمات الحكومية و بالتالي توجيههم نحو أعمال أخرى ترفع من إنتاجيتهم.(Gokmen,2010:29)

4- زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف : إذ إن الأهداف للحكومة الإلكترونية تدور حول هذا المحور من زيادة الإنتاجية أي أنها تستطيع إنجاز عدد أكبر من الأعمال بوقت أقل وكفاءة أعلى مع خفض التكاليف.(Helbig,et al.,2009:90)

مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية :

هناك ست مراحل يمر بها برنامج الحكومة الإلكترونية في عملية التحول من تقديم الخدمات التقليدية إلى تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل كامل وهي كما يلي(Trban&King,2003:308):

المرحلة الأولى: نشر المعلومات (information publishing)

وتتضمن هذه المرحلة قيام كل جهة حكومية بوضع بعض المعلومات البسيطة عن أنشطتها ومهامها وعنوانها ومعلومات الاتصال بالعاملين على الموقع الإلكتروني الخاص بها وذلك بهدف تخفيف العبء على العاملين والإجابة عن أسئلة الجمهور المتكررة.(Turban,et al 2008:377)

المرحلة الثانية: المعاملات الرسمية باتجاهين(official two way transactions)

وفي هذه المرحلة يتم تبادل المعلومات بين الطرفين على اختلاف قطاعاتهم مع الحكومة وذلك التطورات التي طرأت على حماية أمن البيانات والمعلومات وظهور التوقيع الإلكتروني حيث يمكن للمستفيد في هذه المرحلة التفاعل مع الخدمات الأولية المقدمة أي أن هناك دوراً تفاعلياً لمتلقي الخدمة في هذه المرحلة.(Siau&Long,2005:447)

المرحلة الثالثة: البوابات متعددة الأغراض (multipurpose portals)

وفي هذه المرحلة يتم تجميع معظم الخدمات الإلكترونية لمختلف الجهات الحكومية في موقع الكتروني واحد أو ما يسمى بالبوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية.(e-government portal) (Turban & et al ,2008:373)

والبوابة الإلكترونية موقع الكتروني يحتوي على روابط لمواقع أخرى يتم تصنيفها على أساس التشابه في الخدمات المقدمة ، وقد تضم روابط لمواقع الكترونية في نشاط معين أو روابط لمواقع مختلفة من حيث المحتوى والخدمات التي تقدمها(awad,2004:132)، حيث يمكن للمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية الاستفادة من أكثر من خدمة الكترونية متاحة فيها والمقدمة من مختلف الجهات الحكومية.

المرحلة الرابعة: البوابات الإلكترونية طبقاً لاحتياجات المستخدم(portal personalization)

في المرحلة السابقة تكون الخدمات المقدمة في البوابة الإلكترونية مختلفة ويتم وضعها وترتيبها من قبل القائمين على البوابة ، أما في هذه المرحلة يكون للمستخدم دور في طريقة عرض الخدمات المقدمة ويتم تحديدها وفق رغباته واحتياجاته الشخصية . (Turban&King,2003:309)

المرحلة الخامسة: تجميع الخدمات المشتركة(clustering of common services)

خلال هذه المرحلة تجمع الخدمات المشتركة في إطار واحد أي أن يتم وضع العمليات المشتركة مع بعض ، عوضاً عن أن تقوم كل جهة بمعالجة الجزء المختص بمهماتها وتحتاج هذه المرحلة إلى إعادة هندسة إلى طريقة انجاز الأعمال في مختلف الجهات الحكومية . (Siau&Long,2005:447)

المرحلة السادسة :التحول الكامل وإنجاز المشروع

(Full integration and enterprise transformation)

تشتمل هذه المرحلة بالإضافة إلى ما سبق تقديم خدمات الإلكترونية متكاملة طبقاً لاحتياجات المستفيدين ، وتتلاشى الفجوة تماماً بين طالب الخدمة ومقدمها من حيث البنية التحتية وتصبح عملية التواصل والوصول إلى الخدمات أكثر كفاءة وفاعلية . (Turban,et al ,2008:373)

جودة الخدمات الإلكترونية E-services quality:المفهوم والأهمية

بدايةً قبل التعرف على مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية سنستعرض مفهوم الجودة فهي المواصفات والمتطلبات المحدده مسبقاً والقدرة على تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتقديم المنتج أو الخدمة كما يتوقع العملاء.(Suarez &Ventura,2001:154) ، ومن وجهة نظر أخرى فإن الجودة مدى مطابقة المنتج لاحتياجات ورغبات المستخدمين. (جودة،1:2004)

والخدمة فعل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف للأخر ، وبالنتيجة لا تتضمن عملية انتقال للملكية المادية.(الضمور،20:2008) ، والخدمات الإلكترونية e–services: هي ما يتم تقديمه من خلال شبكة الإ نترنت والتي عادة ما تتضمن إتمام مهمة معينة ،أو حل مشكلة ،أو إجراء المعاملات.(Magoutas & Mentzas,2010:4292)

ويَرى بعضهم بأن الخدمات الإلكترونية هي خبرة المستخدمين في التفاعل مع الخدمات دون أن يكون هناك تدخل مباشر من العنصر البشري.(Liao,et al,2010:460)

وجودة الخدمة الإلكترونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية هي تسهيل الإنترنت لعمليات التخزين والشراء وتسليم المنتج. (Viot, 2008:66)(Galin,2004:24)

قياس جودة الخدمات الإلكترونية:

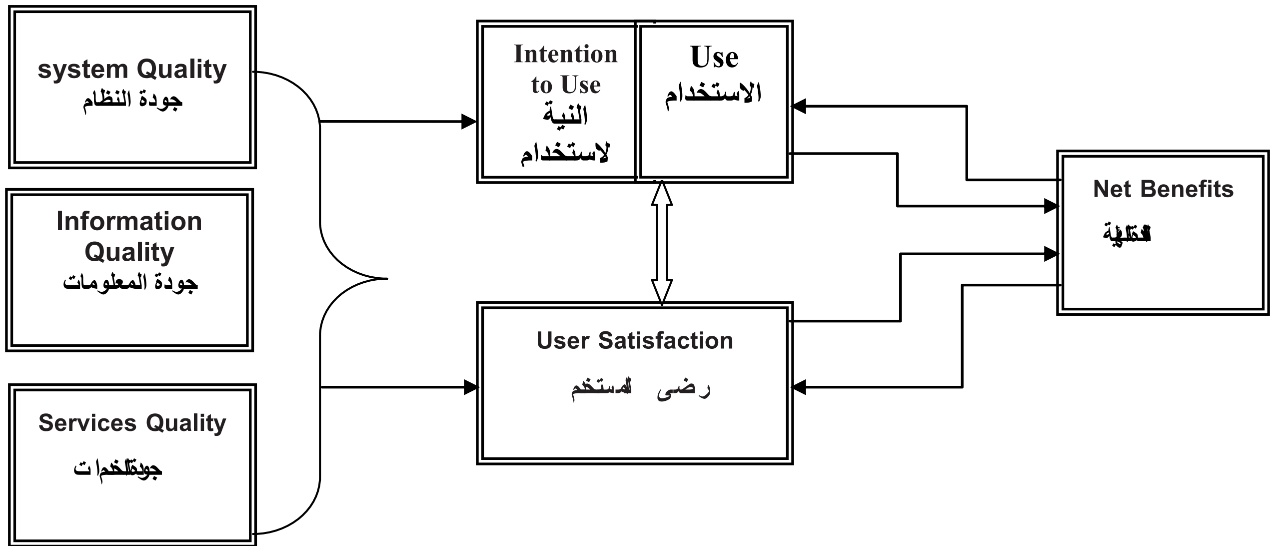
اقترح مجموعة من الباحثين العديد من النماذج لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال أنظمة المعلومات الحاسوبية أو من خلال مواقع الإنترنت وسنستعرض بعضها ، وتسعى هذه الدراسة إلى تكييف هذه النماذج مع طبيعة المواقع الإلكترونية الحكومية غير الربحية ، وتوظيف أبعادها لتقييم جودة المواقع الإلكترونية الحكومية ، ومن أهم هذه النماذج ما يلي :

أولاً: أ نموذج نجاح نظم المعلومات (Information success factor model(IS))

العديد من النماذج التي أعدها الباحثون في تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات لقياس مدى نجاح نظم المعلومات في تحقيق الأهداف ومن هذه النماذج أُنموذج (IS model) الذي تم وضعه من قبل Delone and McLean's في عام 1992 م وتم تطويره عام 2003.

(Chen,2010:11-12)

الشكل رقم (2-2) أنموذج نجاح نظم المعلومات:



المصدر: Petter,S., DeLone,W., McLean,E.(2008)." *Measuring information systems success:models, dimensions, measures,and interrelationships*" . 17, 236–263 (On-Line), available: www.palgrave-journals.com/ejis.

وفيما يلي التوضيح بعض هذه الأبعاد :

- **جودة النظام :**

تتضمن الخصائص المطلوب توفرها في نظم المعلومات مثل سهولة الاستخدام للنظام ، ومرونته أي الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل (Ahn &etal,2007:266) ، وعلاقة الوصول إلى النظام من خلال الموقع الإلكتروني وهذا يتطلب أن يكون أكثر فعالية

لـلاستجابةلحاجات المستخدمين المتجددة، وموثوقية النظام : أي أن يَكون قادراً على مستخدميه من خلال قدرته على معالجة العمليات التي تتم من خلاله. (Chen,2010:310)

جودة المعلومات:

تتضمن العناصر التي يجب أن تتوفر في مخرجات نظام المعلومات على شكل تقارير أو التي يتم عرضها على الموقع الإلكتروني بحيث تكون المعلومات مترابطة وسهلة الفهم وأن تتميز بالدقة ، وأن تكون طريقة عرضها منسّقة وتحقق الكمال وأن تتوافر في الوقت المناسب .
(Alanezi ,et al., 2010:10)

جودة الخدمات:

تقيس هذه الأبعاد جودة الخدمات التي يقدمها مستخدم النظام من خلال الموقع الإلكتروني بل لا تقتصر على أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة الإلكترونية.. E-S-qual أنموذج جودة الخدمات SERVQUAL من (الاستجابة ، الموثوقية ، الملموسية ، والتعاطف) وغيرها.(Petter,et al.,2008:239)

رضى المستخدمين :

تتضمن هذه الأبعاد قياس رضى المستخدمين للموقع الإلكتروني، وخدمات الدعم الفني والتقارير التي يصدرها نظام المعلومات ، ويمكن قياس رضى المستخدم من خلال أربعة أبعاد وهي : المحتوى المعلوماتي ، الخدمات الشخصية (personalized services) ، وواجهة المستخدم ، وقيمة النظام . (Liang,et al.,2006:54) ، ويستخدم الرضى كمؤشر لقياس نجاح نظم المعلومات. (Petter ,et al.,2008:239)(Pikkarainen, et al., 2006:160)

ثانياً: أنموذج جودة موقع الانترنت(Webqual v4)

هو أنموذج وضع من قبل Vidgen and Barnes في عام 2000 م بهدف تقييم مواقع التجارة الإلكترونية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي قابلية الاستخدام (Usability)، وجودة المعلومة (Information quality) ، وجودة التفاعل مع الخدمة (Quality service interaction)، **وذلك كما يلي:** (Currie,2004:229)

أ- قابلية الاستخدام (Usability):ويقيس هذا البعد سهولة تصفح الموقع من قبل المستخدم ومدى ملاءمة طريقة تصميم الموقع لطبيعة الخدمات المقدمة من خلاله ويركز على الجوانب التق.

ب- جودة التفاعل مع الخدمة (Quality service interaction): فتقُيم من خلال خبرة المستفيدين الذين تفاعلوا مع الخدمات من حيث شعورهم بالثقة والتعاطف والأمان والخصوصية والقدرة على التواصل مع القائمين على الموقع.(Barnes and Vidgen,2002:122)

ج- جودة المعلومات(Information quality): من حيث الدقة والحداثة والترابط وسهولة الفهم من قبل المستخدم .(Barnes and Vidgen,2002:122) ويرى الباحثون أن هناك أربعة أبعاد يجب أن تتوافر في المعلومة حتى تكون ذات قيمة وهي : الترابط (relevancy) وتعني أن يتم تقديم معلومة ذات صلة بالمشكلة المراد حلها، والدقة (accuracy)، والتوقيت (timeliness):أي تتوفر في الوقت المناسب، والتكامل (completeness) أي أن تقدِم صوره كاملة عن المشكلة التي يريد المستخدم حلها. (Mcleod&Schell,2006:32-33)

وجودة تصميم الموقع الإلكتروني عامل مهم ومؤثر في رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة من حيث سهولة تصفح الموقع و سهولة الوصول إليه والاهتمام بالخصوصية أي مراعاة خصوصية الأشخاص عند تقديم الخدمة أي أن تكون الخدمات موجهة للمستفيدين بناءً على دراسة إحتياجاتهم مسبقاً (customization and personalization). (Kumar,et al.,2007:70)

ثالثاً: أنموذج جودة الخدمات (SERVQUAL)

هو من النماذج المستخدمة في تقييم الخدمات وضع Zeithaml, Parasuraman & Berry، ويتكوَن هذا الأُنموذج من خمس ة أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي الملموسية (Tangibility) والموثوقية (Reliability) والإستجابة (Responsiveness) الآمان (Assurance) والتعاطف (Empathy).(Sung , et al.,2009:241)

أ- **الملموسية (Tangibility)** : هي مقياس للبيئة المادية للخدمة التي يحصل ا لمستفيد من خلالها على الخدمة وكذلك والتسهيلات المتاحة، ومظهر الأدوات ا لمستخدمة في بيئة تقديم الخدمات.(Gefen,2002:29)

ب- **الآمان (Assurance)** : ويُقيم هذا البعد مدى قدرة مزود الخدمة على توفير الثقة لدى المستفيدين من خلال القدرة على تقديم الخدمة بأُسلوب لائق ول طيف مع المستفيدين . (Gefen,2002:29)

ج- **التعاطف(Empathy)** ويتعلق بتقييم إدراك المستفيدين لدرجة اهتمام مقدم الخدمة بهم وبتلبية رغباتهم .(Baron &Harris، 2003:139)

د- **الموثوقية(Reliability)** إلى مقدرة مُقدم الخدمة على تقديمها للمستفيدين بثقة ودقة عالية. (Sung , et al.,2009:241)

هـ- **الاستجابة (Responsiveness)** فهي الاستعداد لمساعدة المستفيدين وتقديم الخدمات بالسرعة المطلوبة. (Agyapong ،2011:204)

كما يشير مفهوم التكامل (compatibility) إلى درجة توافق الخدمات أو التكنولوجيا الجديدة مع الخبرات والقيم الموجودة لدى المستخدمين . (Mahadeo,2009:395) وأخيراً يوظف هذا الأنموذج في التسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية.(Rolland & Freeman,2010:498)

رابعاً: أُنموذج جودة الخدمات الإلكترونية(E-S-qual)

عمل Malhotra and Zeithaml and Parasuraman على تطوير أُنموذج جودة الخدمات التقليدي (SERVQUAL) في عام 2005 م إلى أُ نموذج جديد لتقييم مواقع التجارة الإلكترونية من وجهة نظر الزبائن الذين يقومون بعملية الشراء الإلكتروني أو الذين يستفيدون من الخدمات الإلكترونية. (Kim,et al,2011:55)

ويتكون هذا الأُنموذج من سبعة أبعاد ، أربعة أساسية والأُخرى إضافية وهي كما يلي:

أ- المتطلبات الإساسية:

وهي التي يجب أن يوفرها الموقع الإلكتروني للمستخدمين بدايةً لكي يتمكنوا من استخدامه .

1- الكفاءة (Efficiency): ويقصد بها سرعة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وسهولة استخدامه من قبل المستخدمين من الزبائن.(Mummalaneni & Meng,2009:158)

2 - **الوفاء(fulfillment):** إلى أي درجة يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة إلى الزبائن كما تعد المنظمة بتقديمها لهم ، بمعنى آخر هل تقوم المنظمة بتسليم المنتج أو الخدمة الإلكترونية للزبون بالوقت الذي تحدده مسبقاً. (Sheng& Liu,2010:275)

3- **توافر النظام (system availability)** : ويقيم هذا البعد جودة النظام من الناحية التقنية في معالجة العمليات والأنشطة التي يقوم بها المستخدم من خلال الموقع الإلكتروني. (Kim, et al.,2011:56)

4- **الخصوصية(privacy):** ويقيم هذا البعد درجة حماية ومحافظة الموقع الإلكتروني على المعلومات المتعلقة بالزبائن من الاختراق ومدى شعور الزبائن بالإمان على معلوماتهم الخاصة أثناء التعامل مع الموقع الإلكتروني. (Sheng& Liu,2010:275)

ب- المتطلبات الإضافية:

وتتعلق المتطلبات الإضافية بمعالجة المشاكل التي تحدث مع الزبائن أثناء استخدام الموقع الإلكتروني وهي كما يلي:

1- **الاستجابة (Responsiveness):** ويقيم هذا البعد سرعة استجابة المنظمة إلى تصحيح الأخطاء التي قد تحدّث مع الزبائن أثناء استخدام الموقع الإلكتروني في إجراء عملية الشراء أو الاستفادة من الخدمات. (Kim, et al.,2011:56)

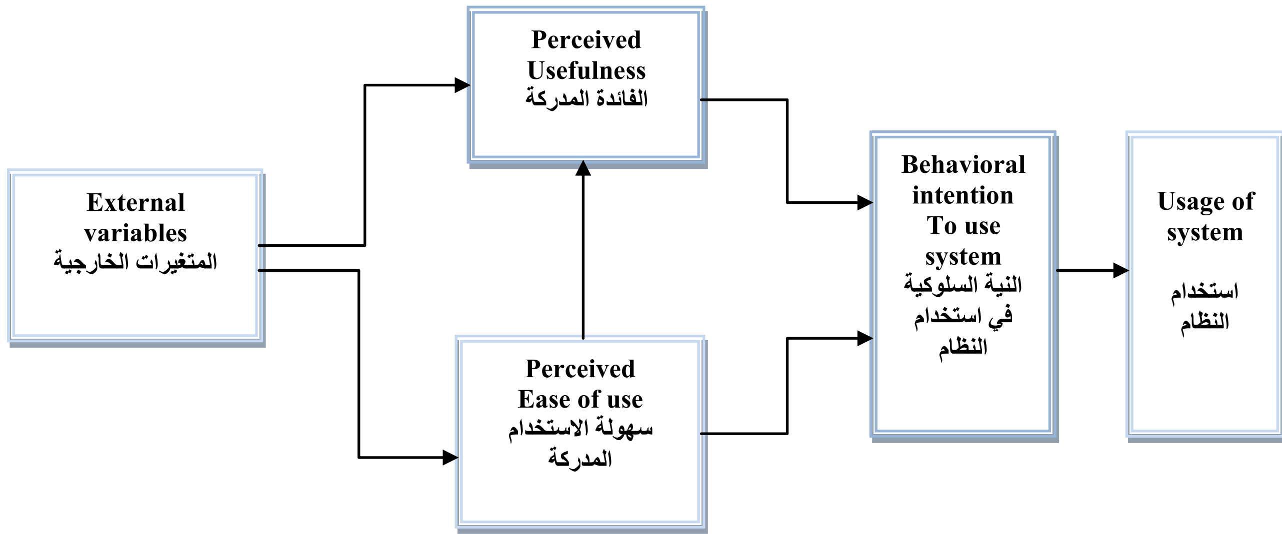
2- **التعويضات(Compensation)** : ويقصد بها مدى استعداد المنظمة لدفع التعويضات أو تحمل تكاليف الشحن في حال عدم وصول المنتج أو الخدمة إلى الزبون بعدما يقوم بشرائها من خلال الموقع الإلكتروني.(Rotchanakitumnuai ,2008:725)

3- **التواصل (Contact)** : ويقيم هذا البعد توفير المنظمة قنوات اتصال فعّاله مع عملائها تمّكنهم من إيصال مشاكلهم في استخدام الموقع الإلكتروني أو التي تواجههم أثناء الاستفادة من الخدمات الإلكترونية. (Kim, et al.,2011:56)

خامساً:أُنموذج قبول التكنولوجيا ((Technology Acceptance Model(TAM)

هو من أكثر النماذج التي تستخدم لمعرفة وجهة نظر مستخدمي تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في هذه التطبيقات والعوامل المؤثرة لاستمرارهم في استخدامها أو رفضها تم وضعه من قبل Davis في عام 1989 ، وفقاً لهذا الأنموذج يتم دراسة استخدام الأفراد للتكنولوجيا من خلال عاملين وهما سهولة الاستخدام والفائدة المدركة. (Jaeger&Matteson,2009:88)

الشكل رقم (2-3) أنموذج قبول التكنولوجيا



المصدر: Thompson,T(2010). *Assessing the Determinants of Information Adoption in Jamaica's Public Sector Using the Technology* Arizona:USA. available online at www.proquest.com.

فسهولة الاستخدام المدركة في هذا الأنموذج: هي تصور مستخدم التكنولوجيا حول ما يتطلب من مجهود كي يتمكن من الاستفادة منها (Lingyun& Dong,2008:266)، والفائدة المدركة هي اعتقاد الفرد بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات الجديدة يجب أن تؤدي إلى تحسين الأداء. (Susanto & Goodwin ,2010:64)، ويعتمد الأنموذج بشكل أساسي على تصور الفرد عن قدرته في استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات (Computer self efficacy) لإنجاز مهمة معينة. (Wangpipatwong,et al,2008:57)

ولأن الأنموذج يقيس أثر هذه المتغيرات بالإضافة إلى بعض المتغيرات الخارجية في سلوك المستخدمين نحو الرضى والقبول للخدمات. (Alsaghier,et al.,2009:298)

رضى المستخدمين User satisfaction: المفهوم والأهمية

ماذا نعني بمفهوم رضى الزبائن ورضى المستخدمين ؟ وكيف يتم قياس الرضى؟ وما أبرز العوامل المؤثرة في الرضى ؟ هذه التساؤلات المطروحة ستتم الإجابة عنها فيما يلي:

رضى الزبائن هو المصطلح الشائع والمستخدم في قطاع الأعمال أما المصطلح المرادف له والأكثر شيوعاً واستخداماً في قطاع تكنولوجيا المعلومات هو رضى المستخدمين ، حيث يُعدّ رضى المستخدمين عنصراً أساسياً في تقييم تطبيقات نظم المعلومات. (Tarigan,2008:39)

يرى Oliver بأن الرضى هو خلاصة الحالة النفسية التي يشعر بها العميل نتيجة تطابق أو عدم تطابق توقعاته مع الخبرة التي تكونت عنده مع الاستفادة من الخدمة أو السلعة. (Lin & (Sun,2009:462

والرضى خبرة سابقة لدى المتعاملين مع الخدمات بمقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة الفعلية ، فإذا كانت الجودة الفعلية تساوي أو أعلى من المتوقعة كان الرضى هو الغالب في العلاقة مع المنظمة وخدماتها (Agyapong ،2011:205) ، ورضى المستخدم (user satisfaction) شعور الفرد الإيجابي تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة يُعبر عنهُ بزيادة مستوى التفاعل مع الخدمات الإلكترونية.(Bargas–Avila,et al,2009:1241)

ويُعبر عن الرضى في قطاع تكنولوجيا المعلومات بمصطلح (e- satisfaction) ويقصد به الحكم الإيجابي من قبل المستفيد على عملية الشراء من خلال الإنترنت ومقارنتها مع عملية الشراء التقليدية. (Hamadi,2011:2)

والرضى محصلة تجربة سابقة لمستخدم الموقع الإلكتروني تسمح له بتقييم فع الية الخدمات الإلكترونية ومدى رضاه عنها(Viot, 2008:70) ، ومستخدم الموقع الإلكتروني هو الشخص

الذي يستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها من الأنظمة الحاسوبية المختلفة للحصول على المعلومات .(Bocij,et al.,2006:730)

ويمكن لنا بناءً على ما تقدم من أن نُ عرف رضى متلقي الخدمة الإلكترونية بشكل عام بأنهُ شعور الفرد سواء كان سلبياً أو إيجابياً والمتأثر بتجربته السابقة عند تلقي الخدمة من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها.

قياس الرضى:

يُعدّ قياس الرضى أمراً مهماً لأنه يقدم دليلاً موضوعياً على مدى نجاح المنظمة في تنفيذ خططها وسياساتها وبرامجها ، وعند تقيي م حالة أو مستوى الرضى حول خدمة معينة يجب مراعاة أن الخدمة تحقق الفائدة للزبون و أن يتم تقديمها في الوقت المناسب والمكان المناسب هـ ذا من وجهة نظر مفهوم التسويق التقليدي وهذا الأمر ينسحب على تسويق الخدمات الإلكترونية حتى تحقق رضى المستخدمين. (kerin,et al.,2006:23)

وحتى تحصل المنظمة على تقييم دقيق للخدمات المقدمة للمستخدمين ف إنه يجب أن يتم الاستخدام الفعلي للخدمة من قبل متلقي الخدمة أي أن يكون تفاعل مع الخدمة ، وأن تتكون الخبرة لدى متلقي الخدمة عن الخدمة التي تفاعل معها و ذلك يأتي من تكرار التفاعل مع الخدمة حينها يكون انطباع متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة منطقياً ويعطي مؤشراً حقيقياً عن مدى رضاه عنها.(Bokhari,2005:215-216)

فخلال مرحلة تقييم الخدمة يقوم متلقي الخدمة بتحليل السلبيات والإيجابيات التي حصلت معه أثناء الاستفادة من الخدمة وبناءً على ذلك يتخذ قراره لتبنيها أو العكس ورفضها ، فمن الضروري أن تقوم المنظمة بتوضيح ماهية الخدمة وآلية الاستفادة منها والفائدة التي تحققها الخدمة لمتلقيها .

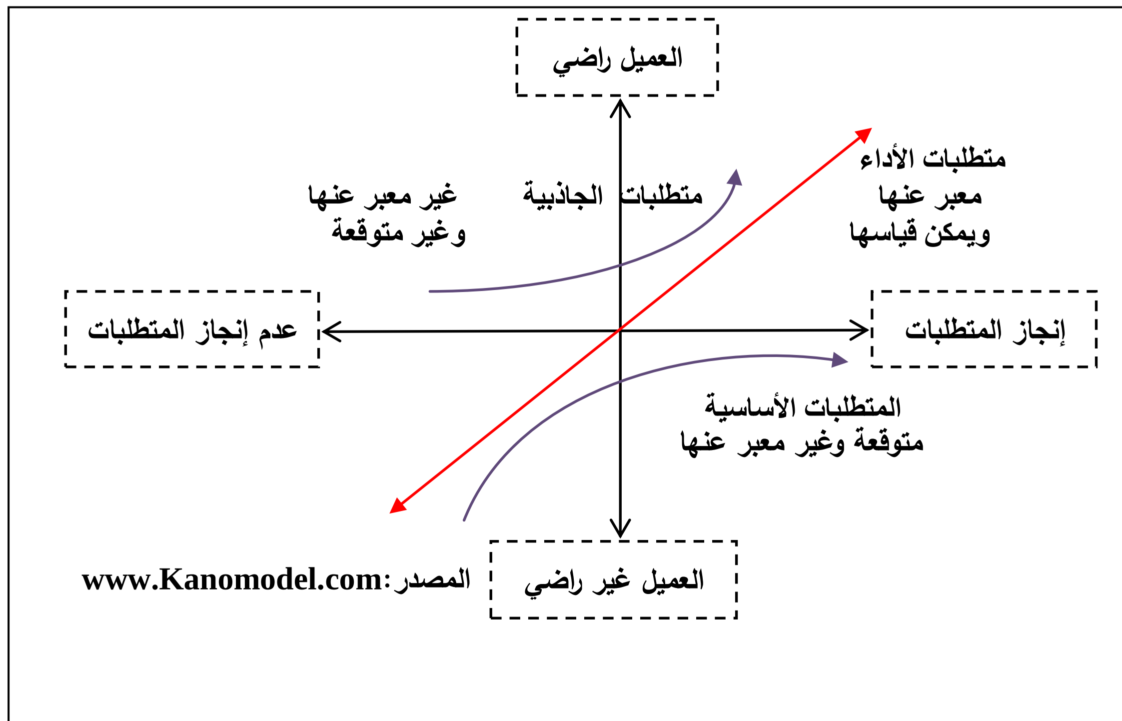
(الضمور،268:2008)

ويُمكن قياس رضى متلقي الخدمة بشكل مباشر من خلال أخذ آرائهم عن الخدمات وانطباعهم عنها، ويقاس رضى متلقي الخدمة بشكل غير مباشر من خلال العديد من المقاييس الكمية المتعلقة بحجم الأرباح والمبيعات وخفض التكاليف ، وإقبال الزبائن ولكن يصعب استخدام هذا المقياس في المنظمات غير الربحية.(Hoffman&Bateson,2001:301)

وتختلف عملية قياس رضى متلقي الخدمة بلختلاف الخدمات المقدمة وبلختلاف الوسيلة التي يتم تقديم الخدمة من خلالها فمع ظهور الخدمات الإلكترونية ظهرت العديد من النماذج لقياس رضى متلقي الخدمات الإلكترونية وقياس نجاح نظام المعلومات وأول من وضع مفهوم لقياس نجاح نظام المعلومات من خلال طرق غير كمية هم ا Cyert و March في1963 . (Ong& Lai,2007:13)

ومن النماذج المستخدمة بشكل واسع لقياس رضى العميل هو نموذج Kano وتم وضع هذا النموذج في عام 1984 ويهدف إلى قياس رضى العملاء من خلال متطلبات المنتج وهي : المتطلبات الأساسية ، ومتطلبات الأداء، والمتطلبات الجاذبة.(جودة،80:2010)

الشكل رقم(2-4) أنموذج Kano لقياس رضى العملاء



المصدر: www.Kanomodel.com

وفيما يلي توضيح متطلبات المنتج لنموذج Kanmo. :

- المتطلبات الأساسية (must–be or basic requirment): وهي المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة حتى تحقق المنفعة ، فإذا لم تتوفر هذه الخصائص في المنتج فإن العميل لن يكون راضياً وإذا توافرت هذه الخصائص في المنتج لن يزيد من مستوى رضى العميل وعلى سبيل المثال إمكانية تصفح الموقع الإلكتروني في أي وقت هي من المتطلبات الأساسية لعمل الموقع الإلكتروني .(Chen&Chuang,2008:670)

- متطلبات الأداء (performance requirment): وفقاً لمتطلبات الأداء فإن درجة رضى العميل تتناسب طردياً مع مستوى تلبية المتطلبات فكلما زادت جودة أداء المنتج أو الخدمة زاد رضى العميل والعكس بالعكس ، ويعبر عنها العميل صراحةً ، فسهولة تصفح الموقع الإلكتروني يمكن اعتبارها متطلب أداء فإذا كانت عالية فذلك سيزيد من رضى مستخدم الموقع وإذا قلت فذلك سيقلل من رضاه.(Lee ,et al.,2008:52)

- المتطلبات الجاذبة (attractive requirment): ويكون تأثير هذه المتطلبات في رضى العميل بدرجة أكبر من المتطلبات السابقة وهي غير معبر عنها من قبل العميل ولا يتوقعها ، وتوفير هذه المتطلبات يؤثر في رضى العميل بشكل كبير جداً وعلى سبيل المثال أن يوفر الموقع الإلكتروني الاشياء التي يفضلها العميل كأن يظهر له صفحة الأولى باللون المفضل لديه.(Lofgren,et al.,2010:237)

يرى Matzler و Hinterhuber أن المنظمة تستفيد من تصنيف نموذج Kano لمتطلبات المنتج بأنه يساعد الإدارة في ترتيب أولوياتها فيما يتعلق بتطوير المنتج أو الخدمة وفقاً لدراسة حاجة ورضى العميل فقد يكون من الأولى للمنظمة توجيه جهودها نحو تطوير متطلبات الأداء بدلاً

من متطلبات الجاذبية أو إلى المتطلبات الأساسية إذا لم تكن مرضية لل عميل.
(Chen&Chuang,2008:670)

وفي عام 1983 وضع كل من Bailey and Pearson نموذج قياس رضى مستخدم الحاسوب(CUS) computer user satisfaction ويحتوي على (39) مؤشر لقياس الرضى ثم تم تطويرة من قبل Baroudi و Orlikowski في عام 1988 وأصبح يحتوي على (13)مؤشر تم تصنيفها في ثلاث مجموعات رئيسة :جودة المعلومات ، وجودة الخدمات ، ومعرفة المستخدمين.
(Ong& Lai,2007:13)

ويقصد بجودة المعلومات في نموذج (CUS) لقياس الرضى هو جودة المعلومة من حيث دقتها ، وملاءمتها مع وسيلة عرضها ، واكتمالها،وحداثتها، وإمكانية توفيرها في التوقيت المناسب ،والتوثيق، والموثوقية ،والحماية ، والشكل المناسب .(Turban,et al.,2008:169)

أما ما يتعلق بالخدمات والعاملين فيمكن قياس الرضى من خلال سلوك العاملين وعلاقاتهم ، ومستوى الدعم ، والتدريب، وسهولة الإتصال والتواصل ، ومايتعلق بمعر فة المستخدم فيمكن الاستناد على المؤشرات التالية في قياس الرضى من تدريب المستخدمين ومستوى مهارتهم وتعلمهم .
(Au,et al.,2002:453,)

ووضع Doll و Torkzadeh نموذج (EUCI) The end-user computing instrument في عام 1988 م و يحتوي هذا النموذج على خمس ة مؤشرات لقياس رضى متلقي الخدمة الإلكترونية عن النظام هي : ثقة المستخدم النهائي بالنظام ،وتقديم معلومات دقيقة ،وعرض المعلومات من خلال نماذج واضحة ،وتقديم المعلومات بالوقت المناسب ، وسهولة الاستخدام المدركة. (Zviran,et al.,2005:159,)

العوامل المؤثرة في الرضى:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على رضى متلقي الخدمة وفيما يلي أبرز هذه العوامل:

رضى العاملين:

ومن العوامل المهمة المؤثرة في رضى الزبائن أو المستخدمين هو رضى العاملين في المنظمة حيث أن رضى العاملين ينعكس على طبيعة الأداء هم الذين على احتكاك يومي على رضى متلقي الخدمة (Sargeant&West,2001:33., Bairi&Manohar،2011:477) ولذلك يجب أن تعمل الإدارة في المنظمات على إشراك العاملين في وضع أهداف المنظمة وإيجاد بيئة العمل المناسبة لهم وتدريبهم و أنظمتهم بما يتوافق مع خطط المنظمة و استقطاب كادر بشري يقدم خدمة متميزة تحقق رضى متلقي الخدمة .(Palmer,2005:448)

الجودة

إن مستوى جودة الخدمات المقدمة يؤثر على مستوى الرضى عند متلقي الخدمة العديد من الدراسات والأبحاث تشير إلى أثر مستوى جودة الخدمة أو السلعة على درجة رضى الأفراد . ويقترح Cheung و Lee نموذجاً لقياس الرضى للزبائن الذين يقومون بعمليات التسوق الإلكتروني إذ إن أبرز عوامل هذا النموذج التي تؤثر في الرضى هي جودة الخدمات (Turban,et al,2008:168)

خبرة العميل

ويُمكن تعريف خبرة العميل (Customer experience): على أنها مجموعة التفاعلات التي يقوم بها من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة بدءاً من دخوله للصفحة الأولى حتى اتخاذ قرار عملية

الشراء وذات المفهوم ينطبق على خبرة المستخدم (user experience) ولكن قد لاتكون نهاية العملية مرتبطة بقرار الشراء. (Kerin ,et al.,:2006:564)

ويَرى الباحثون بأن الرضى هو الفرق بين ما يتوقعه أو يتصوره متلقو الخدمة عن الخدمة وبين الفائدة الفعلية التي يتحصل عليها جراء الاستفادة من الخدمة وعلى هذا فإن خبرة متلقي الخدمة تلعب دوراً مهما في تحديد رضاه عن الخدمة ، وكذلك مدى مطابقة جودة الخدمة للمواصفات المحدده مسبقاً من قبل المنظمة. (Hernandez,et al.,2010:115)

فإذا كانت التجربة الفعلية له مع الخدمة أقل من تصور الفرد عنها ف إن ذلك يقود إلى عدم الرضى عن الخدمة و إذا كانت جودة الخدمة مطابقة لتوقعات متلقي الخدمة فإنه سيكون راضياً عنها ، وقد تكون جودة الخدمة تفوق توقعات متلقي الخدمة وبالتالي فإن ذلك سيجعله راضياً بشكل كبير عن الخدمة (مسعود،2007 :29)

ويجدر الإشارة هنا بأن الارتباط بين ال رضى والتفاعل مع الخدمات الإلكترونية أو أنظمة المعلومات أن هذه الوسائل تشكل جزءاً من بيئة العمل وترتبط فعالية أي نظام أو خدمة الكترونية بقدر ما يمكن أن تصل إليه من رضى من قبل المستفيدين الذين يقومون باستخدام هذه الخدمات الإلكترونية أو أنظمة المعلومات الحاسوبية (الطائي،2004: 180)

ديوان الخدمة المدنية

تم إنشاء ديوان العاملين بعد صدور قانون ديوان العاملين المدنيين رقم (11) في عام 1955 م وبعد ذلك صدر نظام الخدمة المدنية رقم (1) لعام 1958 م ويعدّ أول تشريع ناظم لشؤون الموظف والوظيفة العامة وتوالت بعد ذلك الإصدارات من نظام الخدمة المدنية لمواكبة التغيرات والتطورات التي طرأت على القطاع العام في الأردن حتى صدور نظام الخدمة المدنية رقم (1) لعام 1988 م والذي أدخل العديد من التغييرات الجوهرية على جهاز الخدمة المدنية وتم فيه تحويل اسم ديوان العاملين إلى ديوان الخدمة المدنية .(ديوان الخدمة المدنية ،2005).(ديوان الخدمة المدنية،2010)

وتنص الصفحة الأولى لموقع ديوان الخدمة المدنية الإلكتروني على أن" موقع الديوان نافذة مشرعة تتيح للموظف وطالب الوظيفة والمواطن والمسؤول في أي موقع وللباحث والدارس أن يطل منها على الخدمة المدنية الأردنية ويطلع من خلالها على المعلومة والتشريع والنظام والإجراء في كل ما يتعلق بعملها ، وما يخصه من خدمة أو مصلحة تتعلق بالمستخدم " (ديوان الخدمة المدنية،2010) وعلى هذا أطلق ديوان الخدمة المدنية موقعه الإلكتروني www.csb.gov.jo (ملحق رقم 4 يوضّح صفحة الموقع) بشكله الجديد في عام 2010 م إذ يحتوي الموقع العديد من المعلومات التي تهم موظفي القطاع العام بشكل عام والعاملين في إدارة الموارد البشرية بشكل خاص وطالبي التوظيف والعديد من الجهات الأخرى المهتمة بالخدمة المدنية وكذلك يشكل نافذة للوصول إلى بعض نظم المعلومات المستخدمة في جهاز الخدمة المدني ة مثل نظام البطاقة الإلكترونية و نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات المستقلة وكذلك يحتوي على النماذج المستخدمة في عمل إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية.

وينص نظام الخدمة المدنية على مه مات وصلاحيات ديوان الخدمة المدنية وهي كما يلي (ديوان الخدمة المدنية،2010):

أ – بناء وتطوير قاعدة بيانات مركزية وأنظمة معلومات لإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية والمساهمة في توحيد أنظمة المعلومات الخاصة بالوظيفة والموظف العام بالتعاون مع الجهات والدوائر المعنية .

ب – النظر في الشكاوى والتظلمات التي تقدم إليه من الموظفين والمرشحين والمتقدمين لإشغال الوظائف واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفقاً لأحكام هذا النظام.

ج –المساهمة في إدارة الموارد البشرية في جهاز الخدمة المدنية واقتراح السياسات ووضع الآليات التي من شأنها زيادة فعالية وكفاءة هذا الجهاز .

الدراسات السابقة

يتطرق الباحث في هذا الباب إلى بعض الدراسات السابقة ذات الصله بموضوع الدراسة ،ليرصد الأبعاد التي تناولتها وما توصلت إليه من نتائج تساعد الباحث في تفسير ما ستتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج وهي كما يلي:

أولا: الدراسات العربية

دراسة أبو زيد (2006) بعنوان "متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر توافر متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها على أبعادها المستقبلية وقد تمثلت متطلبات النجاح من وجهة نظر الباحث في ما يلي : الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية. وإمكانية التطبيق شملت عرض المعلومات، الاتصالات المتبادلة، العمليات الم الية، تكامل الخدمات. إذ إن متطلبات ا لنجاح وإمكانية التطبيق كانت المتغيرات المستقلة للدراسة وتمثلت الأبعاد المستقبلية في تحسين جودة الخدمة، رضى العاملين، خفض التكاليف، زيادة رضى العاملين. وتمثل الأبعاد المستقبلية المتغير التابع للدراسة.

دراسة (شلباية،2011) بعنوان" العوامل المؤثرة في تحقيق الو لاء الإلكتروني في أسواق الاعمال الإلكترونية ".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة في تحقيق الولاء الإلكتروني لعدد من الشركات الأردنية التي تعمل في مجال التجارة الإلكترونية ،وكانت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة هي : جودة الموقع الإلكتروني ،والمنافع المتوقعة والمتغيرات الوسيطة لهذه الدراسة هي : الرضى الإلكتروني والثقة الإلكترونية فيما كان المتغير التابع لهذه الدراسة هو الولاء الإلكتروني و لتحقيق هدف هذه الدراسة تم اختبار أثر كل من المتغيرات المستقلة على المتغير الوسيط وأثر ذلك على

المتغير التابع و كذلك اختبار أثر الرضى الإلكتروني على الولاء الإلكتروني بشكل مباشر و للحصول على نتائج هذه الدراسة تم توزيع الا ستبانة على عينة الدراسة و تم استرداد(103) استبانات وإستُخدم أسلوب التحليل الإحصائي الانحدار البسيط وتحليل المسار لقياس الأثر المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة و أظهرت نتائج الدراسة و جود أثر بين متغيرات الدراسة المستقلة والوسيطة والمتغير التابع ،وكذلك وجود أثر مباشر لجودة الموقع الإلكتروني على الولاء الإلكتروني.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

دراسة (2008) Orgeron,P,C بعنوان Evaluating citizen adoption and satisfaction of e-government in Mississippi

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال العوامل التالية التي كانت كمتغيرات مستقلة لهذه الدراسة :الثقة (الانترنت،الحكومة) وجودة الخدمة (الاعتمادية، سرعة الاستجابة ، الضمان، التعاطف) قبول التكنولوجيا (سهولة الاستخدام المدركة، الفائدة المدركة) والمتغير التابع: التوجه لاستخدام الحكومة الإلكترونية.

واستخدم الباحث الاستبانه لدراسة أ ثر هذه المتغيرات على المتغير التابع من خلال تقييم المواطنين الذين استفادوا من خدمات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة مابين عامي 2005-2007 المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية لولاية المسيسبي وتم إرسال الا ستبانة من خلال البريد الإلكتروني إلى (10000) مستفيد من هذه الخدمات واستخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليل هذه الدراسة وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع المتغيرات المستقلة من خلال تقييم تبني و رضى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية تؤثر وبشكل قوي على توجه المستفيدين لاستخدام الخدمات الإلكترونية .

دراسة (Sahadev&Purani،2008) بعنوان Modelling the consequences of e-service quality

وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر بعض العوامل على جودة الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية المختصة بتقديم خدمات التوظيف و اعتمد الباحث على أبعاد نموذج جودة الخدمات الإلكترونية الذي تم وضعه من قبل Parasuraman وآخرين حيث كانت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة هي :الكفاءة (Efficiency) ،و الوفاء (Fulfilment)،وتوافر النظام

(System availability) ،والخصوصية(Privacy) و مدى تأثير هذه المتغيرات على المتغيرات الوسيطة والمتمثلة بـرضى المستخدمين والثقة ومدى تأثير ال رضى على ثقة المستخدمين وتأثير المتغيرات الوسيطة على المتغير التابع والمتمثل بالولاء ولا ختبار فرضيات هذه الدراسة تم توزيع الاستبانة على عدد من الباحثين عن عمل من خلال مواقع التوظيف الإلكترونية و للحصول على نتائج هذه الدراسة تم توزيع الاستبانه على عدد من الأشخاص الذي حصلوا على فرص عمل من خلال موقع التوظيف الإلكتروني أو تمت مقابلتهم للعمل والبالغ عددهم (359) شخصاً و أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الوسيطة ووجو د أثر إيجابي للرضى على ثقة المستخدم و أثر ضعيف على الولاء و كذلك وجود أثر إيجابي للثقة على ولاء المستخدم.

دراسة (Wangpipatwong, et.al., 2008) بعنوان Citizen's Continuance Intention to Use e- Government Website: a Composite View of Technology

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الأساسية المؤثرة على استمرارية توجه المواطنين لاستخدام المواقع الإلكترونية الحكومية وقد استند الباحث إلى نموذج قبول التكنولوجيا في تحديد هذه العوامل والمتمثلة في الفائدة المدركة ،وسهولة الاستخدام المدركة، وأضاف المعرفة الحاسوبية الشخصية كعامل ثالث مؤثر .ولإجراء هذه الدراسة عمل الباحث على توزيع الاستبانه من خلال شبكة الإنترنت و حصل على (614) استجابة من عينة الدراسة وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر مباشر للفائدة المدركة ،وسهولة الاستخدام ،والمعرفة الحاسوبية الشخصية على استمرارية توجه المواطنين لاستخدام المواقع الإلكترونية الحكومية .

دراسة (Saha,P ,2008) بعنوان: Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens' Perspective.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على رضى المواطنين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لدائرة الضرائب في السويد حيث اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على نموذج نجاح المعلومات information success factors (IS) model والذي تم وضعه من قبل DeLone and McLean's في عام 2003 م .

وتمت إضافة بعض المتغيرات إلى هذا النموذج وكانت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة هي : جودة الخدمة الإلكترونية ،وجودة المعلومة،وجودة نظام المعلومات والمتغيرات الوسيطة هي الفائدة المدركة،وسهولة الاستخدام المدركة ،وثقة المواطن ورضى المواطن هو المتغير التابع لهذه الدراسة وشملت عينة الدراسة (11687)من المواطنين الذين يقومون بلستخدام الخدمات الإلكترونية لموقع دائرة الضرائب في السويد.

و تم استخدام اسلوب التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات Multivariate analysis and structural equation modeling وكانت نتائج هذه الدراسة تشير إلى وجود علاقة مباشرة وقوية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الوسيطة وعدم وجود علاقة مباشرة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع وكانت الفائدة المدركة أكثر المتغيرات تأثيراً في رضى المواطن.

دراسة (Tarigan,2008) بعنوان User Satisfaction Using Webqual Instrument:A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أ ثر توافر عناصر جودة خدمات الموقع الإلكتروني على رضى المستخدمين للخدمات الإلكترونية لبورصة تايلاند واعتمدت الدراسة على نموذج جودة الموقع الإلكتروني (webqual) في تحديد المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة وهي جودة المعلومات ،وجودة

النظام ،وجودة التفاعل مع الخدمات الإلكتروني وكان رضى المستخدم يمثل المتغير التابع وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة والبالغ عددها (341) واستخدم أسلوب التحليل الإحصائي factor analysis للتعرف على نتائج هذه الدراسة وأظهرت وجود علاقة إيجابي بين متغيرات الدراسة المستقلة وبين رضى المستخدمين للخدمات الإلكتروني لبورصة تايلاند.

دراسة(Rod & etal,2009) بعنوان An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction A New Zealand study. هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمات و مدى تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية من خلال ا لإنترنت ومدى تأثير ذلك على رضى العميل،وتمثلت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة :جودة خدمات العميل الإلكتروني،وجودة المعلومات،وجودة المنتجات المصرفية ،والمتغير الوسيط لهذه الدراسة هو جودة الخدمات المصرفية الإلكتروني و المتغير التابع لهذه الدراسة هو رضى العميل **و** تم إجراء هذه الدراسة على زبائن أحد البنوك في نيوزلندا وتم جمع البيانات من عينة الدراسة من خلال الاستبيان و لمعرفة نتائج هذه الدراسة استخدم أسلوب التحليل الإحصائي (SEM-based partial least squares) و أظهرت نتائج الدراسة وجودة علاقة كبيرة بين المتغيرات ال مستقلة والمتغير الوسيط ومؤثرة على رضى الزبائن.

دراسة (George, et.al., 2010) بعنوان User acceptance of a G2B System a case of electronic procurement system in Malaysia.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على استخدام نظام المشتريات الإلكتروني لدولة ماليزيا من قبل العاملين في القطاع العام وقد استخدم الباحث نموذج قبول التكنولوجيا TAM واستخدم نموذج عوامل نجاح نظام المعلومات وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك تأثيراً كبيراً لكل من

العوامل التالية سهولة الاستخدام المدركة ،والفائدة المدركة،والمخاطر المدركة ،وضمان الخدمة،وسرعة الاستجابة،شروط التسهيلات على توجه مستخدمي نظام المشتريات الإلكتروني لاستخدامه بشكل فعلي.

دراسة (Azmi, A, C and Bee, N, G. 2010) بعنوان The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model

هدفت هذه دراسة إلى التعرف على نظام الإيداع الإلكتروني (e-Filing System) الذي يُعدّ من أهم خدمات الحكومة الإلكترونية في ماليزيا ويستند البحث إلى نموذج قبول التكنولوجيا (Technology acceptance model(TAM)) في تحديد متغيرات هذه الدراسة وهي :الفائدة المدركة ،وسهولة الاستخدام المدركة ،والمخاطر المدركة وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على (166) استجابة وأظهرت نتائج الدراسة أثرا كبيرا لمتغيرات الدراسة على توجه دافعي الضرائب لاستخدام نظام الإيداع الإلكتروني وأظهرت الدراسة وجود أثر كبير وسلبي للمخاطر المدركة على الفائدة المدركة ،و عدم وجود أثر للمخاطر المدركة على سهولة ا لاستخدام المدركة.

دراسة (Urbach & etal,2010) بعنوان " An empirical investigation of employee portal success ".

وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة عوامل نجاح بوابة الموظف الإلكترونية التي كان الهدف منها تحسين عملية تبادل المعلومات والاتصالات وزيادة التعاون بين ال عاملين و أجريت الدراسة على العاملين في 22 شركة دولية و تم بناء فرضيات الدراسة بناءً على نموذج نجاح نظم المعلومات (IS Success model) حيث كانت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة هي :جودة المعلومات،جودة النظام ،جودة الخدمة و أضافت الدراسة جودة العمليات ، وجودة التعاون في حين كان رضى

العاملين ، والاستخدام متغيرات وسيطة والتأثير على الفرد ،والتأثير على المنظمة كمتغيرات تابعة ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم توزيع الاستبانة على (10000) من موظفي هذه الشركات و تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي (the structural model) و أظهرت نتائج الدراسة أن المتغيرات المستقلة جميعها ذات تأثير وأوصت الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات من أجل التوصل إلى نموذج شامل لقياس نجاح بوابة الموظف الإلكترونية.

دراسة (Floropoulos & etal،2010) بعنوان " Measuring the success of the Greek Taxation Information System"

وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة عوامل نجاح إحدى خدمات الحكومة الإلكترونية في اليونان وهو نظام المعلومات الخاص بدائرة الضرائب العامة من وجهة نظر موظفي دائرة الضرائب بالاعتماد على نموذج نجاح نظام المعلومات (IS Success model) وتم بناء فرضيات الدراسة بناءً على هذا النموذج حيث كانت المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة هي جودة النظام ،جودة المعلومات،جودة الخدمة والمتغير الوسيط تمثل في الفائدة المدركة والمتغير التابع لهذه الدراسة رضى موظفي دائرة الضرائب العامة واستخدمت الا ستبانة كأداة لجمع البيانات وتم توزيع الدر اسة على عينة الدراسة والبالغ (900) من جميع الفروع الخاصة بدائرة الضرائب التي تم اختيارها بشكل عشوائي و أجاب عن الاستبانة (340) موظفاً و أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لجميع المتغيرات المستقلة على المتغير الوسيط و المتغير التابع و كان لجودة المعلومة وجودة ا لخدمة تأثير كبير على رضى العاملين لكن تأثير جودة المعلومة كان له الأثر الأكبر.

دراسة **(Al-Kasasbeh & etal,2011)** بعنوان "Factors Affecting E-Service satisfaction"

وتناولت هذه الدراسة أثر تطبيق بعض عناصر جودة الموقع الإلكتروني وأثرها في الرضى عن جودة الخدمات الإلكترونية وقد كانت المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة هي: تصميم الموقع (website design) والتصفح (navigation) والتخصيص (personalization) والمتغير التابع لهذه الدراسة هو الرضى عن الخدمات الإلكترونية وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (615) من طلبة جامعة البلقاء أُجريت الدراسة على الموقع الإلكتروني للجامعة وتم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر لمتغيرات الدراسة المستقلة على المتغير التابع.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

- إن هذه الدراسة تتعلق بدراسة جودة الخدمات المقدمة من منظمة حكومية إلى منظمة حكومية (G2G) في حين أن أغلب الدراسات السابقة كانت تعنى بالخدمات المقدمة من (G2B) أو من (G2 Citizen) أو من (B2C) أو من (B2B).
- تتميز هذه الدراسة بتناول جودة الموقع الإلكتروني في مجال الموارد البشرية وفي حدود علم الباحث تعد أول هذه الدراسة في هذا المجال.
- استندت هذه الدراسة على أكثر من نموذج في قياس جودة الموقع الإلكتروني فقد استندت الدراسة إلى أنموذج نجاح نظم المعلومات IS success model في قياس متغير نظام الموقع الإلكتروني وإلى أنموذج Webqual في قياس متغير جودة المعلومات وإلى أنموذج SERVQUAL وأنموذج E-S-QUAL في قياس جودة الخدمات الإلكترونية.
- أن هذه الدراسة اقتصرت على دراسة الأثر المباشر لجودة الموقع الإلكتروني في الرضى.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- ☒ منهج الدراسة.
- ☒ مجتمع الدراسة.
- ☒ عينة الدراسة.
- ☒ مصادر البيانات.
- ☒ صدق وثبات أداة الدراسة.
- ☒ أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة.

المقدمة

يتضمن هذا الفصل المنهج الذي انتهجته الدراسة في اختبار الأثر بين متغيراتها ،والمجتمع الذي أجريت الدراسة عليه وعينة الدراسة وكيفية اختيارها و أبرز خصائص هذه العينة وأداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات من عينة الدراسة والآلية التي تم توزيعها من خلالها وكذلك متغيرات الدراسة والفقرات التي تمثلها في أداة الدراسة ومدى صدق وثبات أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة للتوصل إلى النتائج التي تجيب عن تساؤلاتها.

منهج الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الواقع من خلال المسح الميداني للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسة بالاعتماد على استبانة تم تطويرها لهذه الغاية.

مجتمع الدراسة.

تألف مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة الموارد البشرية والبالغ عددهم (673) موظفاً في الإدرات المركزية للمنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن والبالغ عددها (64) منظمة (ملحق رقم 3 قائمة بأسماء المنظمات الخاضعة لنظام الخاضعة الخدمة المدنية وأعداد العاملين في الموارد البشرية لكل منظمة) وتم استهداف العاملين في مراكز المنظمات وذلك كون طبيعة عملهم فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية مع ديوان الخدمة المدنية تتصف بالمركزية .

عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة العاملين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في إدارة الموارد البشرية في الإدارات المركزية للمنظمات الحكومية، فلذلك عينة الدراسة هي عينة غير احتمالية عينة قصدية (النعيمي وأخرون،98:2009) وذلك لأن أفراد عينة الدراسة هم الأقدر على الإجابة عن تساؤلاتها.

وتمت زيارة المنظمات المذكورة في (الملحق رقم 3) وتوزيع الاستبانة على العاملين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في عمل الموارد البشرية ، فقام الباحث بزيارة مدير وحدة الموارد البشرية في كل منظمة لتوجيهه إلى العاملين المخولين ب استخدام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية وتم تخصيص نسبة أعلى من الاستبانات لوزارتي التربية والصحة كون عدد العاملين فيهما أعلى من باقي المنظمات، وتم توزيع الاستبانات في مبنى ديوان الخدمة المدنية ومن خلال زيارة المنظمات التي يعمل فيها أفراد عينة الدراسة خلال شهر كانون الأول من عام 2011 م.

وقد بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني (190) فرداً حيث تم توزيع الاستبانات عليهم، وبلغ عدد الاستبيانات المستردة (184) استبانة حيث بلغت نسبة الاسترجاع (96.8%) وتم استبعاد (9) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي بسبب عدم الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة التي خضعت للتحليل الإحصائي (175) استبانة.

مصادر البيانات

اعتمدت الدراسة لتحقيق أهدافها على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات:

1- **البيانات الثانوية:**

وتتضمن المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من البحوث، والدراسات،والمقالات،والرسائل الجامعية والكتب العلمية العربية والأجنبية المتخصصة بموضوع الدراسة.

2- **البيانات الأولية:**

لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة طور الباحث استبانة للحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها ، وتضمنت الاستبانة قسمين رئيسين هما(الملحق رقم2):

الأول: المتغيرات الديموغرافية:

وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة من خلال (6) متغيرات هي (1-6) في الجزء الأول.

الثاني:متغيرات الدراسة:

وتضمنت متغيرات الدراسة بعدين رئيسين هما جودة الموقع الإلكتروني ورضى العاملين حيث تم قياسهما من خلال (26) فقرة توزّعت على النحو التالي:

أولاً : جودة الموقع الإلكتروني

وتم تم قياسه بـ(21) فقرة ، وُزعت على الأبعاد الفرعية على النحو الآتي:

1- **جودة المعلومات:** تم قياسه ب (6) فقرات هي(1-6).

2- **جودة نظام الموقع الإلكتروني:** تم قياسه بـ (8) فقرات هي (7- 14).

3- **جودة الخدمات الإلكترونية:** تم قياسه ب(7) فقرات هي (15-21).

ثانياً : رضى العاملين : تم قياس المتغير التابع رضى العاملين ب(5) فقرات هي(22-26).

اتبعت الدراسة أسلوب ليكرت الخماسي وفقاً لما يلي:

جدول رقم (3-1) يوضح خيارات الإجابة لاستبانة الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: الصدق:

تم اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال الاستبانة على نخبة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجالات نظم المعلومات الإدارية والتسويق وإدارة الأعمال والإحصاء، لأخذ آرائهم حيث تم إجراء التعديلات المقترحة من قبلهم على الاستبانة حتى تم إخراجها بصورتها النهائية. انظر (ملحق رقم 1) .

ثانياً: الثبات.

جرى حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة المقياس، وهو يعني قوة الارتباط والتماسك بين فقرات أداة المقياس، ولكن من الناحية التطبيقية يعد ($\alpha \geq 0.7$) مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية. (Sekaran,2003:127). وكما هو موضح بالجدول (3−2).

جدول (3−2) معامل ثبات الاتساق الداخلي (مقياس كرونباخ ألفا) لمتغيرات الدراسة

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	جودة المعلومات	6	0.838
2	جودة نظام الموقع الإلكتروني	8	0.832
3	جودة الخدمات الالكترونية	7	0.845
4	رضى العملاء	5	0.865

حيث يوضح الجدول (3-2) معامل الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع حيث كافة النسب المستخرجة في الجدول تزيد عن النسبة المقبولة إحصائيا والبالغة (70%) (Sekaran,2003:127) مما يعني أن قيم كرونباخ ألفا تشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط عالٍ بين فقرات مقياس البعد الفرعي الواحد (للمتغير الواحد) وفقرات أداة الدراسة ككل (لكافة المتغيرات)، وهذا يدل على إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تترتب عند تطبيق الاستبانة.

المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

يوضح الجدول (3 – 3) المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

جدول (3 – 3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	106	60.6
		أنثى	69	39.4
2	العمر	20-24	6	3.4
		25 -29	48	27.4
		30 -34	47	26.9
		35 -39	38	21.7
		40 -45	21	12.0
		45 سنة فأكثر	15	8.6
3	عدد سنوات الخبرة العملية في مجال التخصص	1-4	57	32.6
		5 -9	64	36.6
		10 -14	28	16.0
		15 -19	17	9.7
		20 سنة فأكثر	9	5.1
4	المؤهل العلمي	دراسات عليا	18	10.3
		بكالوريوس	78	44.5
		دبلوم كلية مجتمع	61	34.9
		ثانوية عامة فما دون	18	10.3
5	معدل زيارة الموقع الإلكتروني	دائماً	95	54.3
		غالباً	49	28.0
		أحياناً	31	17.7
6	مهارة استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس والانترنت	ممتازة	106	60.6
		جيدة	55	31.4
		مقبولة	14	8.0
المجموع			175	%100

تظهر نتائج الجدول السابق (3-3) أن أكثر من ثلث أفراد العينة حسب (عدد سنوات الخبرة العملية في مجال التخصص)هم من الفئة (5 – 9 سنوات) ، إذ بلغ عددهم (64) وبنسبة (36.6 %)، يليهم أفراد العينة في الفئة (1 – 4 سنوات) ، إذ بلغ عددهم (57) وبنسبة (32.6%) ، وأقل عدد من المستجيبين هم في الفئة (20 سنة فأكثر) ، إذ بلغ عددهم (9) وبنسبة (5.1%) ، ومن حيث المؤهل العلمي ، فإن (44.5 %) من المستجيبين حاصلين على شهادة البكالوريوس ، حيث بلغ عددهم (78) ، يليهم الحاصلون على دبلوم كلية مجتمع بعدد (61) شكلوا نسبة (34.9%) ، وهذا يدل على أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة يحملون درجات علمية تمكنهم من القدرة على الأستفادة من الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية وأ ن لديهم الخبرة الكافية في مجال ا ختصصاتهم حيث أن ما مجمله (78%) من عينة الدراسة خبراتهم تزيد عن خمس سنوات .

وفيما يتعلق بمتغير معدل زيارة المستجيب للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية فإن أكثر من نصفهم (95) منهم يزورون الموقع " دائماً " ، إذ بلغت نسبتهم (54.3 %) ، و(49) منهم يزورونه " غالباً " ، وبنسبة (28.0 %)،ونستنتج من ذلك أن ما مجمله(82%) من عينة الدراسة لديهم الخبرة الكافية في استخدام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية وبالتالي القدرة على الحكم على جودة الموقع الإلكتروني وخدماته.

ومن حيث توزيع أفراد العينة حسب مهارة الاستخدام لبرامج مايكروسوفت أوفيس والإنترنت فإن (106) أفراد لديهم مهارة " ممتازة " شكلوا بنسبة (60.6%) يليهم (55) فرداً مهاراتهم " جيدة " بنسبة (33.9%) من فئات هذا المتغير،وتشير هذه النسب أن ما مجمله (94%) من عينة الدراسة لديهم المهارة الكافية في استخدام الإنترنت وأهم التطبيقات الحاسوبية والمتعلقة ببرامج مايكروسوفت

أنفس، وهي تعطي تصور عن مدى قدرتهم على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية وتقييمهم تصور فعلي عن طبيعة جودة الموقع الإلكتروني لتلك الخدمة المالية.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة.

للوصول إلى مؤشرات معتمدة تدعم أهداف الدراسة، فقد تم استخدام المقاييس الإحصائية لوصف متغيرات الدراسة ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة وبناء النموذج الخاص بها، ومن المعالجات الإحصائية التي استخدمت في هذه الدراسة ما يلي:

- ☑ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
- ☑ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية.
- ☑ معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدمة.
- ☑ تحليل الانحدار البسيط (Simple regression) وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression) ومنها الانحدار التدريجي (Stepwise Regression) لقياس أثر متغير مستقل واحد أو أكثر على متغير تابع واحد.
- ☑ معاملات الارتباط لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة ومعامل التحديد لمعرفة النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة من الاختلافات في قيم المتغير التابع.
- ☑ اختبار (F) لقياس معنوية نماذج الانحدار المستخدمة في اختبار الفرضيات، و اختبار (t) لقياس معنوية تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

☑ الأهمية النسبية التي تم تحديدها طبقاً للمقياس التالي:

الأهمية النسبية = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

الأهمية النسبية = $\frac{5 - 1}{3} = 1.33$

والجدول (3 – 4) يبين مستويات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي

جدول (3 – 4) مستويات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	الوسط الحسابي
منخفض	**2.33 فأقل**
متوسط	**2.34 لغاية 3.66**
مرتفع	**3.67 فأكثر**

الفصــل الرابـــع

نتائج التحليل واختبار الفرضيات

- ☒ المقدمة
- ☒ الاحصاء الوصفي لإجابات العينة
- ☒ اختبار فرضيات الدراسة

المقدمة

يتناول هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للمقاييس الإحصائية الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة) كما يشمل نتائج اختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وقد تم تقسيم الفصل إلى مايلي:

الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة

الهدف من عرض المؤشرات الإحصائية الأولية ، هو توضيح المتغيرات التي أُعتمدت في بناء النموذج لقياس أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في ا لمنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الأردني .إذ تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير رئيسي على حده وتضمن أيضاً جميع فقرات قياسه والأهمية النسبية ، وكما يلي:

أ- جودة المعلومات

يظهر الجدول (4 – 1) وصف عبارات جودة المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وفقرات من خلال استخدام ، ومنها الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول (4 – 1) وصف عبارات جودة معلومات الموقع الإلكتروني

ت	الفقـــــرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني مرتبطة بطبيعة الخدمات التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية	4.00	0.73	مرتفع
3	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية سهلة الفهم.	3.86	0.74	مرتفع

ت	الفقـــــرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية دقيقة.	3.83	0.79	مرتفع
4	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر نماذج مناسبة لعرض المعلومات.	3.80	0.80	مرتفع
2	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يتم تحديثها دائماً.	3.70	0.78	مرتفع
5	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يقدم معلومات كاملة حول الخدمات التي أريدها.	3.69	0.85	مرتفع
	المتوسط الحسابى العام	3.81	0.58	مرتفع

تشير نتائج جدول (4 – 1) أن مستوى مقياس جودة المعلومات مرتفع من حيث الأهمية النسبية ، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.81) بانحراف معياري (0.58) .

ومن حيث الأهمية النسبية وترتيب فقراته ، يلاحظ بأن جميع فقرات هذا المتغير الرئيسي لها أهمية نسبية مرتفعة ، وجاءت فقرة " المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني مرتبطة بطبيعة الخدمات التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية " في المرتبة الأولى بمتوسط (4.00) وانحراف معياري (0.73) تليها في المرتبة الثانية فقرة " المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية سهلة الفهم" وبمتوسط حسابي بلغ (3.86) وانحراف معياري (0.74) ، بينما جاءت فقرة " الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يقدم معلومات كاملة حول الخدمات التي أريدها " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.58).

ونستنتج مما سبق أن لجودة معلومات الموقع الإلكتروني أهمية نسبية مرتفعة نوعاً ما وهذا يدل على إيجابية جودة معلومات الموقع الإلكتروني لدى عينة الدراسة من خلال تجربتهم العملية مع هذه المعلومات ، ولكن ما يتعلق بالفقرتين (2) والتي تتعلق بتحديث المعلومات و (5) التي تتعلق

بتقديم معلومات كاملة فإن مستوى الأهمية لهما أقرب للقيم المتوسطة منه إلى الارتفاع وهذا مرتبط بتجربة أفراد العينة مع المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية حيث أنها قد لا تكون محدثة بشكل منتظم ولا يقدم الموقع الإلكتروني المعلومات الكافية حول المشكلة التي يريد المستخدم حلها.

ب- جودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية

نتائج وصف فقرات جودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الجدول (4 −2) يبين التفاصيل:

جدول (4 − 2) وصف عبارات جودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية

ت	الـفـقـــــــــرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
12	من السهل تصفح الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.	3.90	0.75	مرتفع
7	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر إمكانية تنزيل النماذج الضرورية والمعلومات.	3.80	0.89	مرتفع
10	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يمكنُني من الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في عملي بسرعة.	3.76	0.78	مرتفع
9	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يقدم الإرشادات الضرورية لانجاز المهام من خلال الموقع الإلكتروني.	3.71	0.81	مرتفع
13	التصميم الخارجي للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية جذاب.	3.70	0.88	مرتفع
14	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر محرك بحث للحصول على المعلومات.	3.69	0.78	مرتفع
11	يتم تحميل محتويات الموقع الإلكتروني بسرعة فائقة عندما يتم زيارته للمرة الأولى(الدخول للموقع).	3.60	0.90	متوسط
8	الموقع الإلكتروني يقوم بتحميل (up load)البيانات بسرعة عندما يتم ادخالها على سبيل المثال ادخال البيانات على البطاقة الإلكترونية.	3.56	0.90	متوسط
	المتوسط الحسابى العام	3.72	0.58	مرتفع

تبين نتائج جدول (4 – 2) أن مقياس جودة نظام الموقع الإلكتروني من حيث الأهمية النسبية مرتفع ، فقد بلغ الوسط الحسابي له (3.72) بانحراف معياري (0.58) ، وأن (6) فقرات من فقراته الـ(8) لها أهمية نسبية مرتفعة والبقية متوسطة الأهمية النسبية .

جاءت الفقرة " من السهل تصفح الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.75) وبأهمية نسبية مرتفعة ، فيما جاءت الفقرة " الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر أمكانية تنزيل (download) النماذج الضرورية والمعلومات " بالمرتبة الثانية من بين فقرات جودة نظام الموقع الإلكتروني، إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.89) وبأهمية نسبية مرتفعة .

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة فقرة " الموقع الإلكتروني يقوم بتحميل (up load)البيانات بسرعة عندما يتم إدخالها على سبيل المثال إدخال البيانات على البطاقة الإلكترونية " بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.90) وبأهمية نسبية متوسطة.

ويمكن الإشارة إلى أن الانطباع العام لدى عينة الدراسة في التعامل مع نظام الموقع الإلكتروني مرتفع ولكن الفقرات رقم(11) و(8) كانت أهميتها النسبية متوسطة وقد يكون ذلك عائد إلى بعض المشاكل الفنية المتعلّقة ببطئ تحميل الصفحة الأولى للموقع الإلكتروني وكذلك ضعف سرعة معالجة تحميل البيانات من خلال الموقع مما أدى إلى تكوين هذا التصور لدى أفراد عينة الدراسة.

ج- جودة الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية

يبين الجدول(4 – 3) وصف عبارات جودة الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية.

جدول (4 – 3) وصف عبارات جودة الخدمات الإلكترونية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
21	الموقع الإلكتروني يترك انطباعاً جيداً لدي حول خدمات ديوان الخدمة المدنية.	3.908	0.66	مرتفع
19	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية متاح دائما ويمكن الاستفادة من خدماته في أي وقت.	3.902	0.72	مرتفع
15	يمكن الاعتماد على الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية لانجاز الخدمات الإلكترونية المتوفرة (خدمة البطاقة الإلكترونية،النماذج المستخدمة في عمل الموارد البشرية:نماذج المقابلات،نماذج التقييم).	3.874	0.81	مرتفع
20	الموقع الإلكتروني يسهل علي التواصل مع ديوان الخدمة المدنية.	3.823	0.81	مرتفع
18	محتويات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية مرتبة بشكل جيد.	3.806	0.77	مرتفع
17	الموظفون في ديوان الخدمة المدنية القائمين على الموقع الإلكتروني وخدمات الموقع الإلكتروني أجدهم قادرين على خدمتي بكفاءة عندما احتاج ذلك.	3.657	0.92	متوسط
16	الموظفون القائمون على الموقع الإلكتروني في ديوان الخدمة المدنية يقدمون خدمات سريعة عندما أحتاج المساعدة في استخدام خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمات المدنية.	3.606	0.97	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.80	0.59	مرتفع

تبين نتائج جدول (4 – 3) بأن الوسط الحسابي لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية بلغ (3.80) وبانحراف معياري (0.59) وبأهمية مرتفعة نسبياً ، وأن (5) فقرات من فقراته ال (7) لها أهمية نسبية مرتفعة والبقية متوسطة الأهمية النسبية .

وفيما يتعلق بفقراته ، جاءت الفقرة " الموقع الإلكتروني يترك انطباعاً جيداً لدي حول خدمات ديوان الخدمة المدنية . " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.908) وانحراف معياري (0.66) وأهمية نسبية مرتفعة ، فيما جاءت الفقرة " الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية متاحاً دائما ويمكن الاستفادة من خدماته في أي وقت " بالمرتبة الثانية من بين فقرات مقياس جودة الخدمات

الإلكتروني وبأهمية نسبية مرتفعة كذلك حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.902) وبانحراف معياري (0.72) ، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة فقرة " الموظفون القائمون على الموقع الإلكتروني في ديوان الخدمة المدنية يقدمون خدمات سريعة عندما أحتاج المساعدة في استخدام خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمات المدنية " بمتوسط حسابي (3.606) وانحراف معياري (0.97) وبأهمية نسبية متوسطة.

والانطباع العام لدى عينة الدراسة في ضوء هذه النتائج عن جودة خدمات الموقع الإلكتروني مرتفع نسبياً ولكن الفقرة(17) و(16) أهميتها النسبية متوسطة وقد يعود ذلك إلى تجربة بعض أفراد عينة الدراسة مع العاملين القائمين على الموقع الإلكتروني في عدم مقدرتهم أو عدم استجابتهم بالسرعة الممكنة لحل المشاكل التي تواجههم في استخدام الموقع الإلكتروني ويمكن أن نربط ذلك مع تفسير انطباع عينة الدراسة عن تقديرهم لمستوى أهمية الفقرات رقم (11) و(8) من المتغير جودة نظام الموقع.

وتلخيصاً لما جاء في نتائج الجداول أعلاه ، الجدول (4 – 4) يبين وصف البعد الرئيسي جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية و أبعاده الفرعية (جودة المعلومات وجودة نظام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية).

جدول (4 – 4) وصف عبارات جودة الموقع الإلكتروني

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
جودة المعلومات	**3.81**	**0.58**	**مرتفع**
جودة نظام الموقع	**3.72**	**0.58**	**مرتفع**
جودة الخدمات الإلكترونية	**3.80**	**0.59**	**مرتفع**
المتوسط الحسابي العام	**3.77**	**0.52**	**مرتفع**

تبين نتائج جدول (4 – 4) بأن مقياس جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن له أهمية نسبية مرتفعة ، حيث بلغ وسطه الحسابي (3.77) وبانحراف معياري (0.52) ، ويلاحظ تقارب متوسطي بعديه الفرعيين جودة المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية فيما جاء تسلسل بعده جودة نظام الموقع الإلكتروني بالمرتبة الأخيرة ، وهذا يتفق مع ما تم تفسيره سابقاً لفقرات كل متغير على حده، ولكن ما يجدر ملاحظته هو أن تقدير عينة الدراسة لمستوى الأهمية المتوسطة لسرعة الدخول للموقع وسرعة تحميل البيانات قد أدى إلى انخفاض مستوى الأهمية لمتغير جودة النظام حيث كانت الأقل بين المتغيرات المستقلة الثلاثة .

د- رضى العاملين في إدارات الموارد البشرية للمنظمات الحكومية

يظهر الجدول (4 – 5) وصف عبارات رضى العاملين في إدارات الموارد البشرية.

جدول (4 – 5) وصف عبارات رضى العاملين

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
22	أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية عوضاً عن الخدمات التقليدية(اليدوية)	3.98	0.79	مرتفع
26	أنا راضٍ عن الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بشكل عام.	3.89	0.69	مرتفع
25	أنا راضٍ عن جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.	3.81	0.69	مرتفع
24	أنا راضٍ عن جودة المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.	3.77	0.76	مرتفع
23	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يسهل علي تأدية مهمات عملي تماماً كما توقعت.	3.69	0.77	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.83	0.59	مرتفع

تبين نتائج جدول (4 – 5) بأن الوسط الحسابي لمقياس رضى العاملين بلغ (3.83) وبانحراف معياري (0.59) وبأهمية مرتفعة نسبياً ، وكذلك جميع فقراته الخمس لها أهمية مرتفعة نسبياً .

ولقد جاءت الفقرة " أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية عوضاً عن الخدمات التقليدية(اليدوية)" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.79) ، فيما جاءت الفقرة " أنا راضٍ عن الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بشكل عام " بالمرتبة الثانية من بين فقرات مقياس رضى العاملين حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.89) وبانحراف معياري (0.69) ، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة فقرة " الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يسهل علي تأدية مه م ات عملي تماماً كما توقعت " بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.77).

وهذا يتفق مع ما تم تفسيرهُ سابقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات الديم وغرافية حيث أن عينة الدراسة تمتع بالخبرة العملية و المؤهلات الأكاديمية والقدرة على استخدام التكنولوجيا في تأدية أعمالها فلذلك نرى لديها توجه في تفضيل الخدمات الإلكترونية على الخدمات التقليدية كما تشير الفقرة رقم (22) حيث كانت ذات الأهمية الأعلى بين فقرات المتغير التابع ،وعينة الدراسة لديها تصور أفضل عن الموقع الإلكتروني وخدماته مما يقدمه فعلياً م ن خلال تجربتهم كما تشير الفقرة (23) وإن كانت أهميتها النسبية مرتفعة فهي الأقل بين فقرات المتغير التابع.

ثانياً:اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة ، وذلك من خلال استخدام تحليل الانحدار البسيط ، وتحليل الانحدار المتعدد ، واستناداً إلى ($\alpha \leq 0.05$)، والمؤشرات الإحصائية المقترنة بهما كمعامل الارتباط (Correlation Cofficient) لتوضيح العلاقة بين كل من مكونات جودة الموقع الإلكتروني من ناحية ورضى العاملين من ناحية أخرى ومعامل التحديد (coefficient of Variation) لتوضيح نسبة ما يفسره المتغير المستقل من الاختلافات في المتغير التابع.

إضافة إلى اختبار(F – test) لمعنوية نموذج الانحدار بموجب نتائج تحليل التباين (Anaylsis of Variance) واختبار (t – test) لمعنوية أثر المتغير المستقل في المتغير التابع والتفاصيل كما يلي :

الفرضية العامة:

H_{01}:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بدلالة أبعاده :(جودة الخدمات، وجودة المعلومات ، وجودة النظام) في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

ولمعرفة التأثير المباشر لكل مكون من مكونات البعد الرئيسي جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بمكوناته الثلاث (جودة معلومات الموقع الإلكتروني ، جودة نظام الموقع الإلكتروني ، جودة الخدم ات الإلكترونية) ، تم استخدام الانحدار المتعدد ، والنتائج مبينة في الجدول (4 – 6) .

جدول رقم (4 – 6)اختبار الانحدار المتعدد لأثر جودة الموقع الإلكتروني في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	معاملات الانحدار				
						المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.845	0.714	142.483	(3،171)	0.000	جودة المعلومات	0.100	0.065	1.528	0.128
						جودة النظام	0.444	0.027	6.208	0.000
						جودة الخدمات الإلكترونية	0.409	0.061	6.747	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج جدول (4 – 6) بأن نموذج الانحدار المتعدد لتمثيل العلاقة بين مكونات جودة الموقع الإلكتروني كمتغيرات مستقلة و رضى العاملين كمتغير تابع معنوي حيث قيمة(F) المحسوبة (142.483) وهي ذات دلالة إحصائية عند المقارنة مع مستوى الدلالة الإحصائية(Sig = 0.000 >0.05) ، وتفسر المتغيرات المستقلة (R^2 =%71.4) من الاختلافات في قيم المتغير التابع رضى العاملين ، وأن هنالك معنوية للأثر المباشر لكل من جودة نظام الموقع الإلكتروني في رضى العاملين (β_2=0.444) ، حيث قيمة (t) المحسوبة له تساوي (6.208) مقارنة مع مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000 < 0.05) ، وجودة الخدمات الإلكترونية للموقع الإلكتروني في رضى العاملين (β_3=0.409) ، حيث قيمة (t) المحسوبة له تساوي (6.747) مقارنة مع مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000 < 0.05).

فيما ظهر عدم معنوية الأثر المباشر لجودة معلومات الموقع الإلكتروني في رضى العاملين (β_1=0.100)حيث قيمة (t) المحسوبة (1.528) مقارنة مع مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.128 > 0.05) ، ومثل هذه النتيجة طبيعية لكون تأثير متغيري جودة الخدمات الإلكترونية وجودة نظام الموقع الإلكتروني في رضى العاملين أعلى من متغير جودة المعلومات للموقع الإلكتروني بناءً على نتائج الفرضيات كما ستُبيّنها لاحقاً .ولكون أثر جودة معلومات الموقع

الإلكتروني غير معنوي حسب نتائج الجدول (4- 6) ولمعرفة أثر المتغيرين المستقلين جودة نظام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية عند استبعاد متغير جودة معلومات الموقع الإلكتروني ، استخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regreesion)، ونتائج التحليل مبينة في الجدول (4 – 7) :

جدول (4 – 7) اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لأثر جودة الموقع في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	معاملات الانحدار: المرحلة	المتغير المستقل	β	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.787	0.620	281.675	(173، 1)	0.000	الأولى	جودة نظام الموقع الإلكتروني	0.817	0.183	16.783	0.000
	0.843	0.710	210.922	(172، 2)	0.000	الثانية	جودة نظام الموقع الإلكتروني	0.503	0.060	8.326	0.000
							جودة الخدمات الإلكترونية	0.433	0.059	7.345	0.000

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تبين نتائج جدول (4 – 7) ، بأن المتغير المستقل الأكثر أهمية في التأثير على المتغير التابع رضى العاملين هو جودة نظام الموقع الإلكتروني لذلك كان المتغير الذي دخل في تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (المرحلة الأولى) ، وكافة نتائج هذه المرحلة سيتم استعراضها أثناء اختبار الفرضية الثالثة ، وفي المرحلة الثانية تم إضافة المتغير المستقل إلى المرحلة السابقة لتأثيره أكثر من المتغير المستقل جودة معلومات الموقع الإلكتروني والذي استبعد من نموذج الانحدار المتعدد ، لقد رفع المتغير الجديد جودة الخدمة الإلكترونية للموقع الإلكتروني من نسبة التفسير للاختلافات في قيم المتغير التابع رضى العاملين من (62 %) إلى (71 %) وبقي نموذج تمثيل العلاقة بين المتغيرين المستقلين جودة النظام وجودة الخدمة الإلكترونية للموقع الإلكتروني من ناحية والمتغير التابع رضى العاملين من ناحية أخرى معنوياً حسب اختبار (F) الذي بلغ قيمته (210.922) وقيمة (Sig =0.000) المرافقة له أقل من (0.05).

ويلاحظ انخفاض قيمة تأثير المتغير المستقل الأول جودة نظام الموقع الإلكتروني في المرحلة الثانية من (0.817) إلى (0.503) وبقاءهمعنوي حيث نتيجة اختبار (t) المناظرة له التي تساوي (8.326) وقيمة (Sig =0.000)المرافقة له أقل من (0.05) ، إن سبب هذا الانخفاض هو دخول المتغير المستقل جودة الخدمة الإلكترونية الذي بلغ تأثيره (0.433) وهذا التأثير معنوي استناداً إلى قيمة اختبار (t) المناظرة له التي تساوي (8.326) وقيمة (Sig =0.000)المرافقة له أقل من (0.05) في ضوء نتائج اختبار الانحدار المتعدد والمتدرج ،

ولاتخاذ القرار بشأن الفرضية العامة للدراسة ، استخدمت الدراسة الانحدار البسيط حيث المتغير المستقل البعد الرئيسي جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية والمتغير التابع رضى العاملين ، والنتائج معروضة في جدول (4 – 8) الآتي :

جدول رقم (4 – 8) اختبار الانحدار البسيط لأثر جودة الموقع الإلكتروني في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	معامل الانحدار				
					المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.837	0.701	405.692	1	جودة الموقع الإلكتروني	0.956	0.047	20.142	0.000
				173					
				174					

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج جدول (4 – 8) بأن نموذج الانحدار البسيط لتثميل العلاقة بين البعد الرئيسي جودة الموقع الإلكتروني والبعد الرئيسي رضى العاملين معنوي ، حيث قيمة (F) المحسوبة تساوي (405.692) ، وأن معامل التحديد قد بلغ (0.701) ، أي أن متغير جودة الموقع الإلكتروني يفسر ما نسبته (70.1 %) من التغيرات في رضى العاملين ، وأن العلاقة بينهما طردية وقوية حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.837) ، إضافة إلى ذلك زيادة وحدة

واحدة من جودة الموقع الإلكتروني سيزيد رضى العاملين بقيمة (0.956) ، ويمثل أثر متغير جودة الموقع الإلكتروني في رضى العاملين.

ويلاحظ بأنه ايجابي ومعنوي حيث قيمة (t) المحسوبة له (20.142) لكون قيمة الدلالة الإحصائية (sig =.000) ، وهي أقل من (0.05) وعليه يوجد أثر إيجابي لجودة الموقع الإلكتروني في المتغير التابع رضى العاملين ، أي ترفض الفرضية العدميّة العامة للدراسة وتقبل البديلة التي تنص على :

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية بدلالة أبعاده :(جودة الخدمات، وجودة المعلومات ، وجودة النظام) في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

جُزئت الفرضية العامة إلى ثلاث فرضيات فرعية لقياس وجود أثر لكل متغير من متغيرات جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في المتغير التابع رضى العاملين وذلك كما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

لاختبار هذه الفرضية ، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ، لقياس أثر المتغير المستقل جودة الخدمات الإلكترونية في المتغير التابع رضى العاملين ، والنتائج موضحة في جدول (4- 9) .

جدول رقم (4− 9)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر جودة خدمات الموقع الإلكتروني في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	معامل الانحدار				
					المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.770	0.594	252.715	1	جودة الخدمات الإلكترونية	0.780	.049	15.897	0.000
				173					
				174					

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج جدول (4− 9) بأن نموذج الانحدار البسيط معنوي ، حيث قيمة (**F**) المحسوبة تساوي (252.715) ، وأن معامل التحديد قد بلغ (0.594) ، أي أن متغير جودة خدمات الموقع الإلكتروني يفسر ما نسبته (59.4 %) من التغيرات في رضى العاملين ، وأن العلاقة بينهما طردية وقوية حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.77) ، إضافة إلى ذلك الزيادة أو الاهتمام بمقدار وحدة واحدة من جودة الخدمات الإلكترونية سيزيد رضى العاملين بقيمة (0.780) ، وهو يمثل أثر متغير جودة الخدمات الإلكترونية في رضى العاملين ويلاحظ بأنه إيجابي ومعنوي حيث قيمة (t) المحسوبة له (15.897) لكون قيمة الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000) ، وهي أقل من (0.05) وعليه يوجد أثر إيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في المتغير التابع رضى العاملين ، أي ترفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وتقبل البديلة التي تنص على :

H_{1-1}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الثانية:

H_{01-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

لاختبار هذه الفرضية ، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ، لقياس أثر المتغير المستقل جودة معلومات الموقع الإلكتروني في المتغير التابع رضى العاملين كما في الجدول (4− 10) .

جدول رقم (4−10)اختبار الانحدار البسيط لأثر جودة المعلومات في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	معامل الانحدار				
					المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.681	0.464	149.568	1	جودة معلومات	0.694	.057	12.230	0.000
				173					
				174					

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج جدول (4 − 10) بأن نموذج الانحدار البسيط معنوي ، حيث قيمة **(F)** المحسوبة تساوي (149.568) ، وأن معامل التحديد قد بلغ (0.464) ، أي أن متغير جودة معلومات الموقع الإلكتروني يفسر ما نسبته (46.4 %) من التغيرات في رضى العاملين ، وأن العلاقة بينهما طردية وقوية حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.681) ، إضافة إلى ذلك زيادة وحدة واحدة من جودة معلومات الموقع الإلكتروني سيؤثر في رضى العاملين بمقدار (0.694) ، ويمثل أثر متغير جودة معلومات الموقع الإلكتروني في رضى العاملين ويُلاحظ بأنه إيجابي ومعنوي حيث قيمة (t) المحسوبة له (12.230) لكون قيمة الدلالة الإحصائية (Sig = .000) ،

وهي أقل من (0.05) وعليه يوجد أثر إيجابي لجودة معلومات الموقع الإلكتروني على المتغير التابع رضى العاملين ،أي ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية وتقبل البديلة التي تنص على:

H_{1-2}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

الفرضية الثالثة:

H_{01-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

ولاختبار هذه الفرضية ، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط ، لقياس أثر المتغير المستقل جودة نظام الموقع الإلكتروني على المتغير التابع رضى العاملين، والنتائج مبينة في جدول(4−11)

جدول رقم (4−11)اختبار الانحدار البسيط لأثر جودة نظام الموقع الإلكتروني في رضى العاملين

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	معامل الانحدار				
					المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	t المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
رضى العاملين	0.787	0.620	281.675	1	جودة النظام	0.817	0.049	16.783	0.000
				173					
				174					

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج جدول (4−11) بأن نموذج الانحدار البسيط معنوي ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي (281.675) ، وأن معامل التحديد قد بلغ (0.620) ، أي أن متغير جودة نظام الموقع الإلكتروني يفسر ما نسبته (62.0 %) من التغيرات في رضى العاملين ، وأن العلاقة بينهما طردية وقوية حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.787) .

إضافة إلى ذلك زيادة وحدة واحدة من جودة نظام الموقع الإلكتروني ستزيد رضى العاملين بقيمة (0.817) ، ويمثل أثر متغير جودة نظام الموقع الإلكتروني في رضى العاملين ويُلاحظ بأنه إيجابي ومعنوي حيث قيمة (T) المحسوبة له (16.783) لكون قيمة الدلالة الإحصائية (Sig = .000) ، وهي أقل من (0.05) .وعليه يوجد أثر إيجابي لجودة نظام الموقع الإلكتروني على المتغير التابع رضى العاملين ، أي تقبل الفرضية الفرعية البديلة الثالثة :

> **H_{1-3}:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية.

ومن حيث وجود مشكلة التعدد الخطي (Multicollinerty) فقد استخرج الباحث معاملي التسامح (Tolerance) ونسبة تضخم التباين (VIF) المبينه في الجدول التالي رقم (4 − 12)

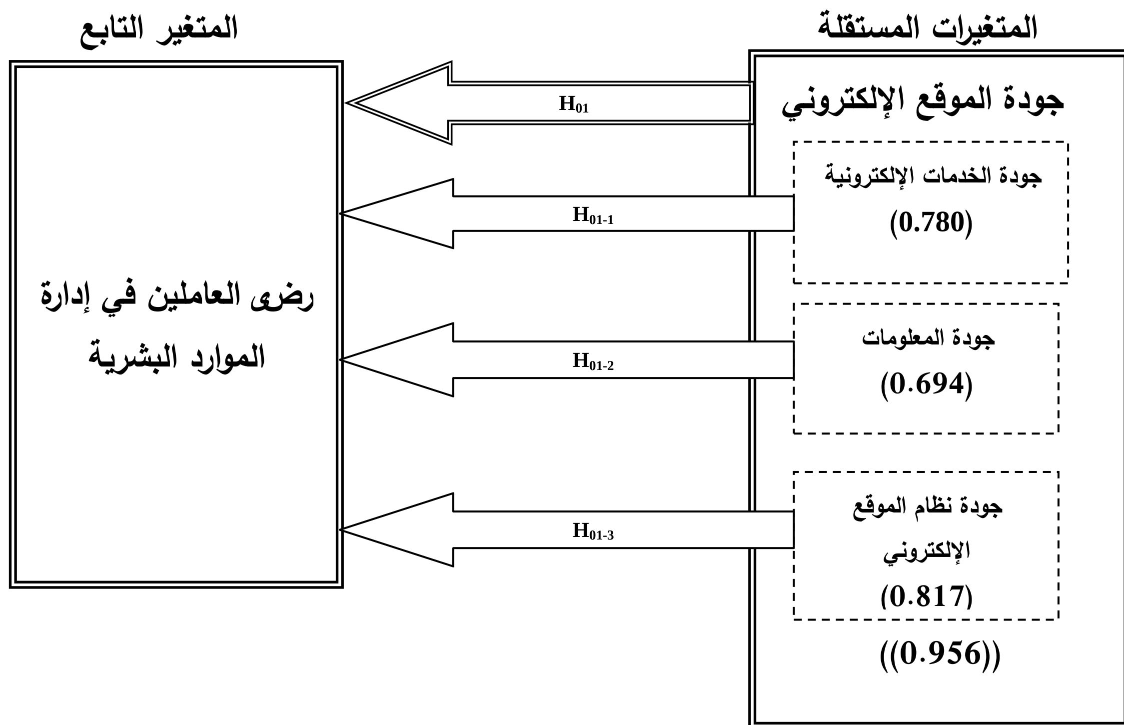
جدول رقم (4 − 12) نتائج اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي

المتغير التابع	المتغير المستقل	Tolerance	VIF
رضى العاملين	جودة المعلومات	0.409	2.445
	جودة النظام	0.352	2.838
	جودة الخدمة الإلكترونية	0.466	2.147

تشير نتائج جدول (4 – 12) إلى عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة ، لكون قيم معامل التسامح محصورة من الحد الأدنى (0.1) وأقل من (1) ومعامل التضخم أقل من (10) ، مما يعني عدم وجود ارتباط عالي أو تام بينهما.

الشكل التالي يلخص اختبار الفرضيات ويوضّح قيمة تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع

الشكل رقم (4-1)



ويُلاحظ بأن نسبة ما يُفسره متغير جودة الموقع الإلكتروني بجميع أبعاده من اختلافات في قيم المتغير التابع هي(71.4%) وفقاً لنتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد للفرضية العامة انظر جدول رقم (4 – 6) وأن نسبة ما يُفسره متغيري (جودة نظام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية) هي (71 %) كما ظهر في اختبار تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للفرضية العامة

انظر جدول رقم (4 – 7)، مما يُشير إلى سبب عدم معنوية متغير جودة المعلومات بالإضافة إلى كونه الأقل تأثيراً في المتغير التابع كما يظهر في الشكل (4–1).

ويمكن الاستناد على نموذج Kano لقياس رضى العميل في تصنيف أبعاد جودة الموقع الإلكتروني حيث أن المتطلبات الأساسية متوقعة من قبل المستخدمين للموقع الإلكتروني وغير معبر عنها ولا تؤثر في تحقيق رضى المستخدمين في حال توافرها ولا يكون مستخدمو الموقع الإلكتروني راضين في حال عدم توافرها وهذا ما ينطبق على متغير جودة المعلومات فبالرغم من تقييم عينة الدراسة المرتفع لعباراته أظهرت نتائج تحليل الا ختبار المتعدد عدم معنويته كما يظهر في الجدول رقم (4 – 6) ،أما فيما يتعلق بجودة نظام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكتروني فيمكن اعتبارهما متطلبات أداء فكلما ارتفعت جودة هذين المتغيرين ارتفعت درجة رضى المستخدمين للموقع الإلكتروني، وكلما انخفض مستوى جودة هذين المتغيرين قلت درجة رضى المستخدمين للموقع الإلكتروني.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

☒ النتائج

☒ الاستنتاجات

☒ التوصيات

المقدمة

يتضمن الفصل الخامس مناقشة أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من النتائج والاستنتاجات في ضوء التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة وملاءمتها للجوانب النظرية التي تضمنتها الدراسة التي بناءً عليها تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات تنعكس من المنهج العلمي للدراسة وبهذا تضمن الفصل الخامس النتائج والاستنتاجات والتوصيات :

النتائج

أثارت الدراسة العديد من التساؤلات ،وصيغت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة والأثر بين متغيراتها ، وتوصلت إلى عدة نتائج أسهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها ، ويحاول الباحث في هذه الفقرة الإشارة إلى أهم نتائج دراسته :

- ☑ أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة المعلومات للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الأردني.
- ☑ بينت النتائج أن مستوى جودة النظام للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الأردني مرتفع.
- ☑ أشارت الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة الإلكترونية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الأردني.
- ☑ أظهرت النتائج أن مستوى جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الأردنية مرتفع بشكل عام.
- ☑ بينت النتائج أن مستوى رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن مرتفع .

- ☑ على الرغم من أن مستويات جودة المعلومات ، جودة النظام ، جودة الخدمة الإلكترونية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية الأردنية مرتفع إلا أن الباحثي تم رصدها لمستويات الاقل وقوع هي أقرب الحد الأدنى وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي استندت إليه الدراسة وهذا يتطلب من ديوان الخدمة المدنية ما يلي:
  - إعادة النظر بتصميم الموقع الإلكتروني ودراسة محتواه المعلوماتي والتجهيزات الأنظمة والبرامج الإلكتروني الخاصة بطبيعة عمل الموارد البشرية ومدى فاعليتها والتي تحسين جودة الموقع ككل.
  - عقد ورش تدريبية للعاملين في إدارة الموارد البشرية في منظمات الخدمة المدنية وتعريفهم بالأنظمة المتوفرة في الموقع وكيفية استخدامها واطلاعهم على كل ما هو جديد حول الخدمات الإلكتروني المقدمة من ديوان الخدمة المدنية.
  - فتح قنوات اتصال فعّالة مع مستخدمي الموقع الإلكتروني من العاملين في إدارة الموارد البشرية لمعرفة تطلعاتهم عن الخدمات المقدمة من خلال الموقع ومعالجة المشاكل التي قد تواجههم.
- ☑ أشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة الخدمات الإلكترونية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Orgeron,2008) بعنوان **Evaluating citizen adoption and satisfaction of e-government in Mississippi** من حيث وجود أثر لجودة الخدمات الإلكترونية على الرضى.
- ☑ بينت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة معلومات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات

للحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Floropoulos & etal،2010) بعنوان Measuring the success of the Greek Taxation Information System إذ أظهرت نتيجة هذه الدراسة وجود أثر كبير لجودة المعلومة في الرضى .

☑ أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة نظام الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Saha,P,2008) بعنوان Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens' Perspective من حيث وجود أثر مباشر لجودة النظام في رضى المستخدم.

☑ بينت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الخاضعة لنظام الخدمة المدنية وهذا يتفق مع دراسة (Tarigan,2008) بعنوان User Satisfaction Using Webqual Instrument حيث أظهرت جميع أبعاد هذه الدراسة وجود أثر إيجابي في رضى المستخدم.

☑ أشارت النتائج إلى أن أثر جودة نظام الموقع الإلكتروني أعلى من تأثير كل من جودة الخدمة الإلكترونية وجودة المعلومات للموقع الإلكتروني في رضى العاملين .

الإستنتاجات

وبناءً على ماتقدم من النتائج يمكن التوصل للاستنتاجات التالية :

- أن مستوى جودة نظام الموقع الإلكتروني تلعب دوراً مهماً في رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية وذلك يعود إلى طبيعة عملهم التي تتطلب التفاعل المستمر مع الموقع الإلكتروني وأن نظام الموقع هو الأساس إذ إن المعلومات تُعد مخرجات للنظام.
- وجودة الخدمة الإلكترونية لها دور فاعل في التأثير على رضى العاملين بدرجة أعلى من جودة المعلومات وذلك يعود للاطلاع الذي تركز عليه من الخدمة الإلكترونية حيث أن ما تقدمه الخدمات الإلكترونية من تسهيلات لإنجاز مهماتهم للعاملين في إدارة الموارد البشرية ينعكس بشكل كبير على رضاهم.
- بالرغم من أهمية تأثير جودة المعلومات في رضى العاملين إلا أن جودة النظام وجودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل أكبر في رضى العاملين وذلك يعود لطبيعتها الفاعلية .
- أن جودة الموقع الإلكتروني تؤثر على الواقع معدل قابلية الاستفادة من خدمات الموقع الإلكتروني بالتالي قيام الموقع بدوره في تمثيل صورة المنظمة وإبراز ثقافتها.

التوصيات

بناءً على ما تقدم من النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها وما قدمته الدراسة في الإطار النظري فإن الدراسة خرجت بالتوصيات التالية :

- أن جودة الموقع الإلكتروني عامل مهم ومؤثر في رضى مستخدميه في المنظمات سواء في القطاع العام أو الخاص الاهتمام بجودة تصميم ومحتوى الموقع الإلكتروني لأنه يعكس سياسة المنظمة ورسالتها.

- توصي الدراسة كذلك بالتركيز على رضى المستخدمين لأهميته في نجاح وفاعلية الأنظمة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية وإلى تصميمها من وجهة نظرهم لأنها وجدت لخدمتهم .
- على المنظمات استقطاب كادر بشري مؤهل لتقديم خدمات مميزة وتحقق رضى متلقي الخدمات سواء التقليدية أو الإلكترونية.
- توصي الدراسة المنظمات بإجراء تقييم جودة الموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية بشكل مستمر فذلك يجعل المنظمة بصورة عامة تشعر بمتلقي الخدمة والتي تعمل على تحسين الخدمة بشكل مستمر وتحقيق رضى متلقي الخدمة.
- توصي الدراسة الباحثين بدراسة أثر جودة خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية في الاردن في تحقيق رضى المواطنين وكذلك العديد من المواضيع المتعلقة بجودة الاعمال الإلكترونية في قطاعين العام والخاص .

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الكتب

(1) جودة، محفوظ ،احمد(2004).**إدارة الجودة الشاملة**. ط1، عمان: دار وائل.

(2) الطائي، محمد ،عبد حسين(2004).**نظم المعلومات الإدارية المتقدمة** . ط1، عمان : دار وائل.

(3) الطائي، يوسف ،حجيم.،العبادي ،هاشم ،فوزي(2009).**التسويق الإلكتروني**.ط1،عمان: دار الوراق.

(4) الضمور،هاني ،حامد(2008).**تسويق الخدمات**. ط4،عمان: دار وائل.

(5) فيو،(2008).**التسويق الإلكتروني**.ترجمة (وردية واشد)،بيروت :المؤسسة الجامعية للنشر والدراسات والتوزيع مجد،مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم.

(6) نجم،عبود،نجم(2004).**الإدارة الإلكترونية الإستراتجية الوظائف والمشكلات** .ط1، الرياض: دار المريخ للنشر.

(7) النعيمي،محمد،عبدالعال والبياتي ،عبدالجبار،توفيق وخليفة ،غازي،جمال (2009).**طرق ومناهج البحث العلمي** .ط1 ،عمان: دار الوراق.

الكتب الرسمية

(1) ديوان الخدمة المدنية (2010).**دراسة واقع القوى البشرية والتنظيم الإداري في الخدمة المدنية (المرحلة الأولى)**.الأردن.

(2) ديوان الخدمة المدنية(2005).**ديوان الخدمة المدنية في خمسة عقود**.الأردن .

(3) ديوان الخدمة المدنية (2010).**نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007**.الأردن .

الرسائل الجامعية

(**1**) أبو زيد، محمد خير (2006). **متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن**.(أطروحة دكتوراه غير منشورة)،جامعة عمان العربية للدراسات العليا،عمان ،الأردن.

(**2**) شلباية، أحمد، فوزي (2011). **العوامل المؤثرة في تحقيق الولاء الإلكتروني في أسواق الاعمال الإلكترونية**.(أطروحة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الأوسط،عمان،الأردن.

(**3**) مسعود،عماد،يوسف(2007).**تطوير نموذج لقياس رضى الزبائن وولائهم في شركات الهواتف المتنقلة في الأردن** . (رسالة دكتوراه غير منشورة)،جامعة عمان العربية للدراسات العليا،عمان،الأردن.

References

Books

(1) Awad,E,M(2004),*Electronic commerce from vision to fulfillment*(2 ed). New jersey:Person education .

(2) Baron,s.,Harris,K(2003). *services marketing*.(2 ed) Plgrave.

(3) Bocij,P.,Chaffey,D.,Greasley,A.,Hickie,S(2006). *Business information system* .(3 ed) Pearson education.

(4) Bocij,P.,Greasley,A.,Hickie,S(2008). *Business information system* .(4 ed) Pearson education.

(5) Chaffey,D (2009). *E-business and E- commerce Management*.(4 ed) Pearson education.

(6) Currie,W,L(2004). *Value creation from E-business model.* Elsevier limited.

(7) Galin,D(2004) Software quality assurance from theory to implementation.Harlow: Person education .

(8) Laudon,K,C., Laudon,J,P(2010). *Management information systems.* (11 ed) Pearson education.

(9) Hanson,word(2000). *Principles of internt marketing*.) South-Western.

(10) Hoffman,k,D.,Bateson,j,E(2001).*Essentialals of services marketing*.(2 ed) South-Western.

(11) Holden,g.,Belew,S.,Elad,J.,Rich,J,R.,Gulbransen(2009). *E-business*.Wiley

(12) Hollensen,S(2004).*Global marketing*.(3 ed) prentice hall.

(13) Kerin,R,A.,Hartley,S,W.,Berkowitz,E,N.Rudeliuse,W(2006*).Marketing*.(8 ed) Mcgraw-Hill.

(14) Mcleod,r,j.,Schell,G,P(2004).*Management information systems.* Pearson education.

(15) Nickerson,R,C(2001) . *Business information system* .Prentice Hall.

(16) Palmer ,A.(2005*).Principles of services marketing*.(4 ed) Mcgraw-Hill.

(17) Sakaran.uma(2003) .*Research methods for business*.John wilely&sons

(18) Satyanarayana,P,J(2004*).E-government*, (1 ed).New delhi:Asoka k.Ghosh.

(19) Sargeant,A.West,D,C(2001).*Direct and interactive marketing*.(1 ed) Oxford university.

(20) Turban,E &King,D(2003).*Introduction to E-commerce*.New jersey:Person education .

(21) Turban,E.,King,D.,Judy,M.&Lee,j.,Viehland,D,et al(2008).*Electronic commerce* . Pearson education.

Articles

(1) Ahn,T., Ryu, S ., Han I.(2007) "***The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing"*** Information & Management 44 , 263–275 (On-Line) available:www.sciencedirect.com.

(2) Agyapong, G, K,(2011) "***The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)"*** International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5;203-210 (On-Line) available: www.ccsenet.org/ijbm

(3) Al-Kasasbeh,M, M., Dasgupta ,S., AL-Faouri, A, H.(2011***) " Factors Affecting E-Service Satisfaction"***(On-Line) available:ID: 547937 *www.ibimapublishing.com/journals/CIBIMA/cibima.*

(4) Alanezi,M,A., Kamil,A., Basri,S.(2010***)." A proposed instrument dimensions for measuring e-governmentservice quality".*** International Journal of u- and e- Service, Science and Technology Vol. 3, No. 4. (On-Line), *available:* www.sersc.org/journals/IJUNESST

(5) Au,N, . Ngai, E, W., Cheng,E,.(2002)" ***A critical review of end-user information system satisfaction research and a new research framework"*** Omega 30 : 451 – 478(On-Line) available:www.sciencedirect.com.

(6) Alsaghier, H, Ford, M, Nguyen, A, and Hexel, R. (2009)“***Conceptualising Citizen’s Trust in e-Government: Application of Q Methodology.”*** Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 4, (pp295 - 310) (On-Line) available: www.ejeg.com.

(7) Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010) "***The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model"*** Electronic Journal of e-Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22), available online at www.ejeg.com.

(8) Bargas-Avila J, A., Lötscher, J., Orsini, S., Opwis Kl.(2009) *"**Intranet satisfaction questionnaire: Development and validation of a questionnaire to measure user satisfaction with the Intranet"*** Computers in Human Behavior 25 ,1241–1250(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(9) Barnes, S, J., Vidgen, R, T.(2002)" ***An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality"***Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3,114-127 (On-Line) available: www.webqual.co.uk/papers.

(10) Bairi, J., Manohar, B,M.(2011)" ***Critical success factors in gaining user customer satisfaction in outsourced IT services"***Journal of Enterprise Information Management Vol. 24 No. 6:pp. 475-493(On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(11) Bokhari, R, H. (2005)*"* ***The relationship between system usage and user satisfaction:a meta-analysis"***The Journal of Enterprise Information Management Vol. 18 No. 2:pp. 211-234(On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(12) Chen, C,W,(2010) ***" Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study"*** Information & Management 47 , 308–315 (On-Line) available:www.sciencedirect.com

(13) Chen, C, C,. , Chuang, M, C,.(2008***)" Integrating the Kano model into a robust design approach to enhance customer satisfaction with product design"*** Int. J. Production Economics 114 : 667– 681315 (On-Line) available:www.sciencedirect.com

(14) Carter ,L., Belanger ,F.(2004) ***"Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives"*** 37:7695-2056 (On-Line) available: www.ieeexplore.ieee.org

(15) DeBenedictis ,A., Howell W., Figueroa R., Boggs,R,A. (2002)*" **E-Government Defined: An Overview Of The Next Big Information Technology Challenge"*** Information Systems, 3:130-136 (On-Line) available: www.zeang.com/robertfig/egov.

(16) Gokmen,A.(2010)" ***Developments And Prospects In E–Government Implementations In Turkey"*** International Journal Of E-business and E-government Studies 2: 2146-0744 (On-Line) available: *www.sobiad.org/eJournals/journa*

(17) Gefen, D (2002)" ***Customer Loyalty in E-Commerce***" Journal of the Association for Information Systems Volume 3, 27-51(On-Line) available: www.mendeley.com.

(18) George, M S. Wemyss,P and Ros,R,C (2010), ***"User acceptance of a G2B system a case of electronic procurement system in Malaysia."*** Internet Research Vol. 20 No. 2, 2010 pp. 169-187*q* Emerald Group Publishing Limited , available online at www.proquest.com.

(19) Grigoroudis, E., Litos C., M, V, A., Politis, Y., Tsironis, L.(2008***)" The assessment of user-perceived web quality: Application of a satisfaction benchmarking approach***"European Journal of Operational Research 187 : 1346–1357(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(20) Helbig, N. Gil-García,J, R., Ferro ,E. (2009) *" **Understanding the Complexity in Electronic Government: Implications from the Digital Divide literature"*** Government Information Quarterly 26 : 89–97(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(21) Hamadi, .(2011) **" *The Moderating Role of Need for Personal Interaction in the Relationship between E-Quality, E-Satisfaction and Commitment "Case of Moroccan E-Banking Users""*** 625728**:1-11**(On-Line) available: www.ibimapublishing.com/journals/IBIMABR/ibimabr.

(22) Herna´ndez, B., Jime´nez, J., Martı´n, M.´(2011) ***"Age, gender and income: do they really moderate online shopping behaviour?"*** Online Information Review Vol. 35 No. 1:113-133 (On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(23) Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A (2007) ***"Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework"*** *The Electronic Journal of e-Government* Volume 5 Issue 1, pp 63 - 76, available online at www.ejeg.com

(24) Kim, M., Kim, J, H., Lennon, S, J,. (2006)**" *Online service attributes available on apparel retail websites: an E-S-QUAL approach"***Managing Service Quality Vol. 16 No. 1, :pp. 51-77 (On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(25) Jaeger, P. T. and Matteson, M. "***e-Government and Technology Acceptance: the Case of the Implementation of Section 508 Guidelines for Websites*.**" Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 1 2009, pp. 87 - 98, available online at www.ejeg.com

(26) Lin, G, T,R., Sun, C,C,(2009) ***"Factors influencing satisfactionand loyalty in online shopping: an integrated model"***Online Information Review Vol. 33 No. 3:pp. 458-475 (On-Line) available: www.emeraldinsight.com

(27) Lee ,Y,C., Sheu, L,C,, Tsou, Y,G,(2008)" ***Quality function deployment implementation based"***Computers & Industrial Engineering 55 : 48–63(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(28) Lee, S., Kim, K,j.,(2007) ***" Factors affecting the implementation success of Internet-based information systems on Fuzzy Kano model: An application in PLM system"*** Computers in Human Behavior 23 : 1853–1880(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(29) Mahadeo, J, D.(2009) ***"Towards an Understanding of the Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e- Government Services."*** *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue 4 2009, (pp391 - 402), available online at www.ejeg.com

(30) Mummalaneni, V., Meng, J.,(2009) ***"An exploratory study of young Chinese customers' online shopping behaviors and service quality perceptions"***VOL. 10 NO. 2 :, pp. 157-169(On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(31) Petter,S., DeLone,W., McLean,E.(2008)." ***Measuring information systems success:models, dimensions, measures,and interrelationships" .*** European Journal of Information Systems 17, 236–263 (On-Line),
available: www.palgrave-journals.com/ejis**.**

(32) Pikkarainen, K., Pikkarainen ,T., Karjaluoto, H., Pahnila, S.(2006)" ***The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence from Finland"***International Journal of BankMarketing. 3: 158-172*"*(On-Line) available: www.emeraldinsight.com

(33) Ong, C,S., Lai, J, Y,(2007) " ***Measuring user satisfaction with knowledge management systems: scale development,purification, and initial test"***
Computers in Human Behavior 23 : 1329–1346(On-Line) available: www.sciencedirect.com
(34) Sheng ,T., Liu, C.,(2010)" ***An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty*** "Nankai Business Review International Vol. 1 No. 3, : pp. 273-283(On-Line) available: www.emeraldinsight.com

(35) Sahadev, S., Purani, K.,(2008)" ***Modelling the consequences of e-service quality"*** Marketing Intelligence & Planning Vol. 26 No. 6: 605-620 (On-Line) available: www.emeraldinsight.com

(36) Siau,K.,Long,Y(2005) "***synthesizing e-government stage model"*** 105:443-458 (On-Line) available:www. emeraldinsight.com

(37) Rolland, S., Freeman, I.(2010) "***A new measure of e-service quality in France"***
International Journal of Retail & Distribution Management Vol. 38 No. 7:pp. 497-517(On-Line) available:www. emeraldinsight.com

(38) Rod, M., Ashill, N, J., Shao, J., Carruthers, J.(2009)" ***An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction A New Zealand study."***
Marketing Intelligence & Planning Vol. 27 No. 1: 103-126 (On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(39) Rotchanakitumnuai, S.,(2008)" ***Measuring e-government service value with The E-Govsqual- Risk model*** "Business Process Management Journal Vol. 14 No. 5, : pp. 724-737 (On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(40) Sung Y,H., Liu S,H., Liao,H,L., Liu C,M.(2009)" ***Service Quality between e-Government Users and Administrators*"**I-Ways Journal of E-Government Policy and Regulation 32 , 241–248(On-Line) available: www.mendeley.com

(41) Suarez, E., Ventura, J.(2001) "The International Journal of Public Sector Management , Vol. 14 No. 2:, pp. 149-164. (On-Line) available: www.emeraldinsight.com.

(42) Susanto, T, D and Goodwin, R. (2010) "***Factors Influencing Citizen Adoption of SMS-Based e-Government Services*"** Electronic Journal of e-Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp55 - 71), available online at www.ejeg.com.

(43) Sung,Y-H.Liu,S-H.Liao,H-L.Liu,C-M.(2009)) **" *Service Quality between e-Government Usersand Administrators*"** Electronic Journal of I-Ways: The Journal of E-Government Policy and Regulation Volume 32, issue 4 2009(241-248) available online at www.iospress.metapress.com.

(44) Shee, D, Y,. Wang, Y,Sh,(2008) " ***Multi-criteria evaluation of the web-based e-learning system:A methodology based on learner satisfaction and its applications"*** Computers & Education 50 : 894–905(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(45) Tarigan, J .(2008)" ***User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*"** Vol. 10, No. 1, : 34-47(On-Line) available: www.mendeley.com

(46) Urbach, N., Smolnik St., Riempp, G.(2010***)" An empirical investigation of employee portal success***" Journal of Strategic Information Systems 19 : 184–206 (On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(47) Verdegem, P., Verleye ,G.(2009) ***"User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction"*** Government Information Quarterly 26 : 487–497(On-Line) available: www.sciencedirect.com.

(48) Wangpipatwong, S. Chutimaskul, W. and Papasratorn, B (2008) "***Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy"*** *The Electronic Journal of e-Government* Volume 6 Issue 1, pp 55 - 64, available online at www.ejeg.com.

(49) Zviran, M, ., Glezer ,C., Avni ,I.(2005) ***"User satisfaction from commercial web sites:The effect of design and use"*** "Information & Management 43 : 157–178(On-Line) available: www.sciencedirect.com

Theses

Orgeron,P,C (2008*). Evaluating citizen adoption and satisfaction of e- government in Mississippi.* (Unpublished doctoral dissertation).Mississippi state University. Mississippi :USA. available online at www.proquest.com.

Saha,P.(2008)" *Government e-Service Delivery:Identification of Success Factors from Citizens' Perspective "* 70:1402-1544 (On-Line) available: www.openthesis.org.

Thompson,T(2010). *Assessing the Determinants of Information Technology Adoption in Jamaica's Public Sector Using the Technology Acceptance Model* (Unpublished doctoral dissertation). Northcentral University. Arizona:USA. available online at www.proquest.com.

Website

www.kanomodel.com

قائمـة الملاحـق

- ☒قائمة بأسماء المحكمين
- ☒أداة الدراسة (الاستبانـة)
- ☒قائمة بأسماء منظمات الخدمة المدنية وأعداد العاملين في الموارد البشريه فيها.
- ☒صفحة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.
- ☒كتاب التغطية للجهات المعنية

ملحق رقم (1) قائمة السادة المحكمين

قائمة السادة المحكمين			
التسلسل	الإسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د حميد الطائي	تسويق	الزيتونة
2	أ.د محمد النعيمي	نظم معلومات	الشرق الأوسط
3	د.فراس أبو قاعود	تسويق	الشرق الأوسط
4	د.ليث الربيعي	تسويق	الشرق الأوسط
5	د.حمزة خريم	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
6	د.اسعود المحاميد	نظم معلومات	عمان العربية
7	د.رائد القرم	نظم معلومات	الزيتونة
8	د.محمد شريف	نظم معلومات	الزيتونة
9	د.عوني هلسه	إدارة أعمال	العلوم المالية والمصرفية
10	د.خالد الطروانة	تسويق	البترا
11	د.عنبر شلاش	تسويق	البترا

ملحق رقم(2) أداة الدراسة



تحية طيبة وبعد،،،

يعمل الطالب على إعداد دراسة **بعنوان "أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة في تحقيق رضا العاملين في ادارات الموارد البشرية في المؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن** " ولما لأرائكم من أهمية في هذه الدراسة تم تطوير هذه الا ستبانة لمعرفة ارائكم حول مدى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية ومدى رضاكم عنها علماً بأن المعلومات سيتم استخدامها لاغراض البحث العلمي فقط.

إشراف الدكتور	**إعداد الطالب**
محمد سليم الشوره	**عمار سلامة الرواحنة**

لأي استفسار أو ملاحظة الرجاء الاتصال على الأرقام التالية :

0777773019 أو 0797755504

أرجو التكرم بوضع علامة (X)عند الإجابة التي تمثل رأيكم ،ويرجى الإجابة على جميع فقرات الاستبانة.

القسم الأول:معلومات عامة

1 - الجنس :

☐ ذكر ☐ أنثى

2 - العمر بالسنوات:

☐ 20–24 ☐ 25 –29 ☐ 30– 34 ☐ 35 –39 ☐ 40– 44

☐ 45– فأكثر

3 - عدد سنوات الخبرة العملية في مجال تخصصك:

☐ 1 -4 ☐ 5– 9 ☐ 10–14 ☐ 15–19 ☐ 20–فأكثر

4 - المؤهل العلمي :

☐ دراسات عليا ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم كلية مجتمع ☐ ثانوية عامة فما دون

5 - معدل زيارتك للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية(www.CSB.gov.jo):

☐ دائماً ☐ غالباً ☐ أحياناً

6 - مهارة استخدامك لبرامج مايكروسوفت أوفيس والانترنت :

☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ مقبولة

الرقم	أرجو التكرم بوضع علامة (X) عند الإجابة التي تمثل رأيكم ، ويرجى الإجابة على جميع فقرات الاستبانة.
	جودة المعلومات
1 -	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **دقيقة**.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
2 -	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **يتم تحديثها دائماً**.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
3 -	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **سهلة الفهم**.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
4 -	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر **نماذج مناسبة** لعرض المعلومات على سبيل المثال (Word , Pdf , power point).
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
5 -	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يقدم **معلومات كاملة** حول الخدمات التي أؤديها.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
6 -	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني **مرتبطة بطبيعة** الخدمات التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية .
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐

	جودة نظام الموقع الإلكتروني
7 -	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر **أمكانية تنزيل (download)** النماذج الضرورية للمعلومات.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
8 -	الموقع الإلكتروني يقوم **بتحميل (up load)** الملفات **بسرعة** عند عملية إدخالها على سبيل المثال إدخال البيانات على البطاقة الإلكترونية.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
9 -	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **يقدم الإرشادات الضرورية** لإنجاز المهام من خلال الموقع الإلكتروني.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
10-	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يمكنُني من الوصول إلى المعلومات التي **احتاجها في عملي بسرعة**.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
11-	يتم تحميل محتويات الموقع الإلكتروني **بسرعة فائقة** عند عملية الوهلة الأولى (**الدخول للموقع**).
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
12-	من **السهل تصفح** الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
13-	التصميم الخارجي للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **جذاب**.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
14-	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية يوفر **محرك بحث** للوصول على المعلومات.
	موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐

	جودة الخدمات الإلكترونية
-15	**يمكن الاعتماد** على الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية لإنجاز الخدمات الإلكترونية المتوفرة (خدمة البطاقة الإلكترونية، النماذج المستخدمة في عمل الموارد البشرية: نماذج المقابلات، نماذج التقييم) . موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-16	الموظفون القائمون على الموقع الإلكتروني في ديوان الخدمة المدنية **يقدمون خدمات سريعة** عند طلب المساعدة في استخدام خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمات المدنية. موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-17	الموظفون في ديوان الخدمة المدنية القائمين على الموقع الإلكتروني وخدمات الموقع الإلكتروني **أجدهم قادرين على خدمتي بكفاءة** عند طلب ذلك . موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-18	محتويات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **مرتبة بشكل جيد**. موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-19	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **متاح دائما** ويمكن الاستفادة من خدماته في أي وقت. موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-20	الموقع الإلكتروني **يسهل عملية التواصل** مع ديوان الخدمة المدنية. موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
-21	الموقع الإلكتروني يترك **انطباع جيد** لدي حول خدمات ديوان الخدمة المدنية. موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐

	رضا المتعاملين
-22	**أفضل** استخدام الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية عوضاً عن الخدمات التقليدية(الورقية) ☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة
-23	الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية **يسهل علي تأدية مهام عملي تماماً كما توقعت.** ☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة
-24	**أنا راضي عن جودة المعلومات** التي يقدمها الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية. ☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة
-25	**أنا راضي عن جودة الخدمات** الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية . ☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة
-26	**أنا راضي عن الموقع الإلكتروني** لديوان الخدمة المدنية بشكل عام . ☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة

شاكراً لكم حسن تعاونكم ،،،،

مع فائق الاحترام والتقدير،،،

ملحق رقم (3) قائمة بأسماء منظمات الخدمة المدنية وأعداد العاملين في الموارد البشرية فيها

المنظمة	مستوى وحدة الموارد البشرية	جامعيون	دبلوم	ثانوية عامه	أقل من ثانوية	المجموع
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	قسم تخطيط الموارد البشرية _ قسم شؤون الموظفين	3	1	0	2	6
المؤسسة العامه للغذاء والدواء	قسم الموارد البشرية	2	1	1	1	5
المركز الوطني للبحث والارشاد الزراعي	مديرية الموارد البشرية	4	2	6	0	12
وزارة التنمية الاجتماعية	مديرية ادارة وتنمية الموارد البشرية	8	0	1	2	11
وزارة الثقافة	قسم شؤون الموظفين	1	1	1	0	3
وزارة الداخلية	مديرية الموارد البشرية	5	4	4	0	13
وزارة الزراعة (مركز الوزارة)	– قسم شؤون الموظفين – قسم العمال والضمان الاجتماعي – قسم محاسبة الرواتب – قسم التطوير الاداري والتدريب	5	4	10	0	19
وزارة التنمية السياسية	قسم الموارد البشرية	1	0	0	1	2
وزارة التربية والتعليم (مركز الوزارة)	ادارة الموارد البشرية	69	46	2	0	117
المؤسسة العامه للاسكان والتطوير الحضري	قسم شؤون الموظفين	4	2	1	0	7
وزارة العدل (مركز الوزارة)	– قسم تنمية الموارد البشرية – قسم ادارة الموارد البشرية	13	1	1	0	15
وزارة الصحه (مركز الوزاره)	مديرية شؤون الموظفين	10	28	12	7	57
ديوان الخدمة المدنية	قسم شؤون الموظفين	2	1	0	0	3
دائرة العطاءات الحكوميه	قسم شؤون الموظفين	1	0	0	0	1
صندوق المعونة الوطنية	قسم الموارد البشرية قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية	3	2	1	0	6
المجلس الأعلى للشباب (وزارة)	قسم شؤون الموظفين	3	2	1	4	10
وزارة الأشغال العامة والاسكان	مديرية الموارد البشرية	9	12	13	2	36

المنظمة	مستوى وحدة الموارد البشرية	جامعيون	دبلوم	ثانوية عامه	أقل من ثانوية	المجموع
دائرة المكتبة الوطنية	قسم شؤون الموظفين والتطوير الاداري	2	0	0	0	2
دائرة الاراضي والمساحة	قسم ادارة الموارد البشرية قسم التدريب وادارة المعرفة	8	6	6	0	20
وزارة الخارجية	قسم الموارد البشرية	4	1	1	0	6
دائرة الشراء الموحد	قسم الموارد البشرية	2	1	0	0	3
وزارة النقل	قسم شؤون الموظفين	0	0	3	0	3
دائرة الارصاد الجويه	قسم شؤون الموظفين	0	4	1	0	5
المؤسسة الاستهلاكية المدنية	مديرية التطوير وادارة الموارد البشرية	3	3	3	3	12
مجلس الأعيان	قسم شؤون الموظفين	5	0	1	0	6
مؤسسة التدريب المهني	- قسم الموارد البشرية والتشكيلات - قسم خدمات الموظفين	7	3	2	0	12
سلطة المياه	قسم الموارد البشرية قسم شؤون الموظفين	4	8	1	2	15
وزارة الشؤون البلدية	قسم شؤون الموظفين	5	0	0	2	7
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	قسم شؤون الموظفين قسم الموارد البشرية	5	1	0	2	8
وزارة التخطيط والتعاون الدولي	قسم شؤون الموظفين	3	1	1	0	5
المؤسسة التعاونية الأردنية	قسم شؤون الموظفين	0	1	0	1	2
دائرة المطبوعات والنشر	وحدة الموارد البشرية وحدة التدريب والتطوير الاداري (وحدات بمستوى قسم)	1	1	0	1	3
وزارة العمل	قسم شؤون الموظفين	2	0	1	0	3
المركز الجغرافي الملكي	قسم شؤون الموظفين	3	0	1	0	4
دائرة الإحصاءات العامة	مديرية تنمية الموارد البشرية	3	1	4	0	8

المنظمة	مستوى وحدة الموارد البشرية	جامعيون	دبلوم	ثانوية عامه	أقل من ثانوية	المجموع
مجلس النواب	قسم شؤون الموظفين	3	1	2	1	7
مؤسسة المناطق الحرة	مديرية الموارد البشرية	4	4	1	2	11
الخط الحديدي الحجازي الأردني	قسم الموارد البشرية	0	1	0	1	2
وزارة البيئة	قسم ادارة الموارد البشرية والتدريب	2	0	1	0	3
مؤسسة تنمية أموال الأوقاف	قسم الموارد البشرية	1	1	0	0	2
دائرة الموازنة العامة	قسم شؤون الموظفين	1	1	1	0	3
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	مديرية تنمية الموارد البشرية والتدريب	6	6	2	1	15
وزارة الطاقة والثروة المعدنية	قسم شؤون الموظفين	3	4	0	0	7
دائرة الشؤون الفلسطينية	قسم شؤون الموظفين	1	1	1	1	4
سلطة اوادي الأردن	قسم شؤون الموظفين	3	2	4	2	11
دائرة الآثار العامة	مديرية شؤون الموظفين	1	2	1	1	5
دائرة اللوازم العامه	قسم شؤون الموظفين	0	1	0	0	1
وزارة الصناعة والتجارة	مديرية ادارة وتطوير الموارد البشرية	12	2	4	7	25
وكالة الأنباء الأردنية – بترا	قسم شؤون الموظفين قسم الموارد البشرية	2	1	2	0	5
مؤسسة الموانىء – العقبة	قسم شؤون الموظفين	4	4	12	1	21

المنظمة	مستوى وحدة الموارد البشرية	جامعيون	دبلوم	ثانوية عامه	أقل من ثانوية	المجموع
وزارة تطوير القطاع العام	قسم الموارد البشرية	4	1	0	0	5
صندوق توفير البريد	قسم الموارد البشرية	0	1	0	1	2
المعهد الوطني للتدريب	قسم شؤون الموظفين	1	0	1	0	2
دائرة مراقبة الشركات	قسم الموارد البشرية	1	0	1	0	2
سكة حديد العقبة	قسم شؤون الموظفين	0	1	1	0	2
وزارة المياه والري	قسم شؤون الموظفين	0	1	1	0	2
سلطة المصادر الطبيعية	قسم شؤون الموظفين	4	3	3	1	11
وزارة المالية	قسم تخطيط الموارد البشرية	3	5	3	1	12
وزارة السياحة	قسم تخطيط الموارد البشرية	1	1	1	4	7
دائرة قاضي القضاة	قسم شؤون الموظفين	2	1	1	1	5
وزارة الأوقاف	قسم شؤون الموظفين	16	7	16	8	47
دائرة الأحوال المدنيه	قسم شؤون الموظفين	4	2	0	1	7
الإجمالي مع مركز الدائره بدون الفروع		279	192	138	64	673
		41.5%	28.5%	20.5%	9.5%	

المصدر :ديوان الخدمة المدنية

ملحق رقم (4) صفحة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية







ملحق رقم (5) كتاب التغطية للمنظمات المعنية

جـامعـة الشــرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

Date:	كلية الأعمال - مكتب العميد	التاريخ: 2018/09/24
Number:	Deans Office - Faculty of Business	الرقم: 2018/1

لمن يهمه الأمر

السادة ديوان الخدمة المدنية المحترمين

أرجو شاكراً التلطف بتسهيل مهمة الطالب / الطالبة :

عمار سلامة محلي الرواحنة

الرقم: 400910226 التخصص: الأعمال الإلكترونية

في توزيع إستبانة والحصول على المعلومات الخاصة حول موضوع :

"أثر جودة خدمات الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا موظفي إدارات الموارد البشرية في المؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن"

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير، علماً بأن المعلومات ستكون سرية ولغايات البحث العلمي.

مع فائق الاحترام،،،

عميد كلية الأعمال

أ.د عبد الناصر نور



هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626+ ص.ب: 383 عمان 11831 الأردن
Tel: +9626 4790222 Fax: +9626 4129613 P.O. Box 383, Amman 11831, Jordan
e-mail:info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo